

**Правительство Санкт-Петербурга
КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 16 декабря 2021 года N 3553-р

Об утверждении регламента Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга по предоставлению в электронной форме информации о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан поставщиками социальных услуг в Санкт-Петербурге

В соответствии с постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 25.07.2011 N 1037 "О Порядке разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора)", во исполнение пункта 2.3 протокола заседания Комиссии по проведению Административной реформы в Санкт-Петербурге от 07.12.2021 N 200:

1. Утвердить регламент Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга по предоставлению в электронной форме информации о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан поставщиками социальных услуг в Санкт-Петербурге (уникальный реестровый номер 7800000010000035618).

2. Признать утратившим силу:

2.1. Распоряжение Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга от 28.03.2014 N 79-р "Об утверждении административного регламента администрации района Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги по предоставлению информации о порядке социального обслуживания граждан государственными учреждениями социального обслуживания населения Санкт-Петербурга, подведомственными администрациям районов Санкт-Петербурга".

2.2. Распоряжение Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга от 21.09.2016 N 271-р "О внесении изменений в распоряжение Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга от 28.03.2014 N 79-р".

3. Контроль за выполнением распоряжения остается за заместителем председателя Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга Любимовым А.Б.

Временно исполняющий обязанности
председателя Комитета
Г.В.Колосова

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Комитета
по социальной политике
Санкт-Петербурга
от 16 декабря 2021 года N 3553-р

**Регламент по предоставлению в электронной форме информации о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан поставщиками социальных услуг в Санкт-Петербурге
(Уникальный реестровый номер - 7800000010000035618)**

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие между гражданами и поставщиками социальных услуг в Санкт-Петербурге.

Для целей настоящего регламента в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 N 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" к поставщикам социальных услуг в Санкт-Петербурге относятся государственные учреждения социального обслуживания населения Санкт-Петербурга (далее - учреждения социального обслуживания), находящиеся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга (далее - ИОГВ), в сфере социального обслуживания населения.

1.2. Заявителями являются граждане, обратившиеся за информацией о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан (далее - социальные услуги) поставщиками социальных услуг. Информация о порядке предоставления социальных услуг размещена на официальных сайтах учреждений социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Порядок получения информации гражданами по вопросам предоставления услуги:

в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") на официальных сайтах ИОГВ и учреждений социального обслуживания, указанных в пункте 2.2 настоящего регламента;

на Портале "Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге" (далее - Портал) (доменное имя сайта в сети "Интернет" - gu.spb.ru);

в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (доменное имя сайта в сети "Интернет" - gosuslugi.ru) (далее - федеральный Портал);

на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга (доменное имя сайта в сети "Интернет" - gov.spb.ru);

по справочным телефонам ИОГВ и учреждений социального обслуживания, указанных в пункте 2.2 настоящего регламента;

при личном обращении на прием к специалистам ИОГВ и учреждений социального обслуживания, указанным в пункте 2.2 настоящего регламента;

на стендах в местах предоставления услуги.

1.3.2. Сведения о ходе предоставления услуги.

Предоставление сведений о ходе предоставления услуги гражданам - не предусмотрено.

1.3.3. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги.

Справочная информация (место нахождения и график работы учреждений социального обслуживания и ИОГВ, в ведении которых они находятся, справочные телефоны, адреса официального сайта) размещается на официальных сайтах ИОГВ и учреждений социального обслуживания, указанных в пункте 2.2 настоящего регламента, на Портале, а также на информационных стендах ИОГВ и учреждений социального обслуживания, указанных в пункте 2.2 настоящего регламента.

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: Предоставлять в электронной форме информацию о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан поставщиками социальных услуг в Санкт-Петербурге.

Краткое наименование услуги: Предоставлять в электронной форме информацию о порядке предоставления социальных услуг.

2.2. Услуга предоставляется учреждениями социального обслуживания.

ИОГВ, участвующие в предоставлении услуги:

Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга (далее - Комитет);

администрации районов Санкт-Петербурга.

2.3. Результатом предоставления услуги является получение информации о порядке предоставления социальных услуг в режиме реального времени на официальных сайтах учреждений социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.4. Срок предоставления услуги:

Услуга предоставляется в режиме реального времени на официальных сайтах учреждений социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги.

Перечень нормативных правовых актов размещен на официальном сайте Комитета, администраций районов Санкт-Петербурга, учреждений социального обслуживания и на Портале в разделе описания услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, подлежащих представлению гражданином, отсутствует.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении услуг, и которые гражданин вправе представить, отсутствует.

2.8. Должностным лицам и (или) работникам учреждений социального обслуживания, должностным лицам ИОГВ запрещено требовать от гражданина:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ);

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 4 части 1 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для

предоставления услуги, отсутствует.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги отсутствует.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, отсутствует.

2.12. Государственная пошлина или иная плата за предоставление услуги не взимается.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы, не предусмотрены.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления услуги:

Услуга предоставляется в режиме реального времени на официальных сайтах учреждений социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Личное обращение гражданина в ИОГВ и учреждения социального обслуживания за предоставлением услуги - не предусмотрено.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении услуги, в том числе в электронной форме.

Услуга предоставляется в режиме реального времени на официальных сайтах учреждений социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Направление запроса на предоставление услуги гражданином - не предусмотрено.

2.16. Показатели доступности и качества услуги.

2.16.1. Количество взаимодействий гражданина с должностными лицами и работниками при предоставлении услуги - 0.

2.16.2. Продолжительность взаимодействий - 0 минут.

2.16.3. Предусмотрено информирование гражданина о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационных технологий - нет.

2.16.4. Способы предоставления услуги гражданину:

в электронной форме посредством размещения информации о порядке предоставления социальных услуг на официальных сайтах учреждений социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления услуги в электронной форме.

2.17.1. Услуга предоставляется по экстерриториальному принципу, вне зависимости от адреса регистрации гражданина.

2.17.2. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

Услуга предоставляется в режиме реального времени, в электронной форме в один этап: размещение (обновление) информации, в соответствии с правилами размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 N 1239, (далее - Правила) и в соответствии с Порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления

информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления), утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17.11.2014 N 886н (далее - Порядок), на официальных сайтах учреждений социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Доступ к сведениям о способах предоставления услуги, порядку предоставления услуги выполняется без предварительной авторизации.

Лицам со стойким нарушением функции зрения обеспечивается создание условий доступности услуги в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами, в частности обеспечивается получение в доступной для них форме информации о порядке предоставления социальных услуг, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий крупным шрифтом на контрастном фоне (белом или желтом).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур (действий) в электронной форме

При предоставлении услуги осуществляются следующие процедуры (действия):

размещение (обновление) информации на официальных сайтах, указанных в пункте 1.3.1 настоящего регламента, в сети "Интернет";

информирование ИОГВ об изменении информации о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты, адресе официального сайта учреждения социального обслуживания в сети "Интернет".

3.1. Размещение (обновление) информации на официальных сайтах, указанных в пункте 1.3.1 настоящего регламента, в сети "Интернет"

3.1.1. Основанием для начала процедуры является событие или действие, с которым связана необходимость размещения (обновления) информации о порядке предоставления социальных услуг.

3.1.2. Содержание действий, входящих в состав процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Должностное лицо и (или) работник учреждения социального обслуживания, ответственный за размещение информации на сайте учреждения социального обслуживания:

размещает информацию на сайте учреждения социального обслуживания в сети "Интернет" в соответствии с Правилами;

в случае изменения информации обновляет данные на официальном сайте учреждения социального обслуживания в сети "Интернет" не позднее 10 рабочих дней после их изменений.

3.1.3. Сведения о должностном лице и (или) работнике, ответственном за выполнение действия, входящего в состав процедуры:

Должностное лицо и (или) работник учреждения социального обслуживания, ответственный за размещение информации на сайте учреждения социального обслуживания в сети "Интернет".

3.1.4. Критерии принятия решений в рамках процедуры.

Появление новой информации или изменение информации о порядке предоставления социальных услуг.

3.1.5. Результат процедуры и порядок передачи результата.

Информация размещена (обновлена) на сайте учреждения социального обслуживания в сети "Интернет".

3.1.5.* Способ фиксации результата выполнения процедуры.

* Нумерация соответствует оригиналу. - Примечание изготовителя базы данных.

Размещение (обновление) информации на сайте учреждения социального обслуживания в сети "Интернет".

3.2. Информирование ИОГВ об изменении информации о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты, адресе официального сайта учреждения социального обслуживания в сети "Интернет"

3.2.1. Основанием для начала процедуры является изменение данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты, адресе сайта учреждения социального обслуживания в сети "Интернет".

3.2.2. Содержание действий, входящих в состав процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Должностное лицо и (или) работник учреждения социального обслуживания, ответственный за информирование ИОГВ, в случае изменения данных, указанных в пункте 3.2.1 настоящего регламента, информирует ИОГВ не позднее 10 рабочих дней после их изменений.

3.2.3. Сведения о должностном лице и (или) работнике, ответственном за выполнение действия, входящего в состав процедуры.

Должностное лицо и (или) работник учреждения социального обслуживания, ответственный за информирование ИОГВ.

3.2.4. Критерии принятия решений в рамках процедуры.

Изменение данных, указанных в пункте 3.2.1 настоящего регламента.

3.2.5. Результат процедуры и порядок передачи результата.

Получение ИОГВ информации об изменении данных, указанных в пункте 3.2.1 настоящего регламента.

3.2.6. Способ фиксации результата выполнения процедуры.

Размещение обновленных данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты, адресе сайта учреждения социального обслуживания в сети "Интернет" (на официальных сайтах ИОГВ, Портале, федеральном Портале).

IV. Формы контроля за исполнением регламента предоставления услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителем учреждения социального обслуживания (далее - руководитель).

4.1.1. Руководитель осуществляет контроль за надлежащим исполнением настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, должностными лицами и (или) работниками учреждения социального обслуживания.

4.1.2. Руководитель, должностные лица и (или) работники учреждения социального обслуживания, непосредственно предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за соблюдение порядка предоставления услуги.

Персональная ответственность руководителя, должностного лица и (или) работника учреждения

социального обслуживания закрепляется в должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.2. В рамках предоставления услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

Руководитель ежеквартально осуществляет проверку доступности и качества услуги в соответствии с требованиями нормативных документов, указанных в пункте 2.17.2 настоящего регламента, а также внеплановые проверки в случае поступления жалоб (претензий) граждан в рамках досудебного обжалования.

Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и даются предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц ИОГВ, руководителя, должностных лиц и (или) работников учреждения социального обслуживания, предоставляющего услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

Должностные лица ИОГВ несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Руководитель, должностные лица и (или) работники учреждения социального обслуживания несут ответственность за:

отсутствие сайта учреждения социального обслуживания в сети "Интернет";

несвоевременное размещение и обновление информации в соответствии с требованиями нормативных документов, указанных в пункте 2.17.2 настоящего регламента, не позднее 10 рабочих дней с момента соответствующих изменений (обновлений);

несвоевременное информирование ИОГВ об изменении данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты, адресе сайта учреждения социального обслуживания в сети "Интернет", не позднее 10 рабочих дней с момента соответствующих изменений (обновлений);

неполноту и недостоверность информации, размещенной на сайте учреждения социального обслуживания в сети "Интернет".

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес учреждений социального обслуживания и ИОГВ, в ведении которого находятся учреждения социального обслуживания:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление должностными лицами и (или) работниками учреждений социального обслуживания и должностными лицами ИОГВ услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждений социального обслуживания и ИОГВ, их должностных лиц и (или) работников при оказании услуги;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами и (или) работниками учреждений социального обслуживания и должностными лицами ИОГВ свобод или законных интересов граждан при оказании услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения социального обслуживания, предоставляющего услугу, должностного лица и (или) работника учреждения социального обслуживания, должностного лица ИОГВ

5.1. Информация для гражданина о его праве подать жалобу на нарушение порядка предоставления услуги.

Гражданин имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления услуги (далее - жалоба).

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможности обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для гражданина обязательным.

5.1.1. Гражданин может подать жалобу, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока предоставления услуги;

отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;

требование с гражданина при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга для предоставления услуги.

5.1.2. В случае если жалоба подается через представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени гражданина. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени гражданина, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при наличии печати) и подписанная руководителем юридического лица или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени гражданина без доверенности.

5.2. Предмет жалобы.

Жалоба должна содержать:

наименование учреждения социального обслуживания, должность и фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица и (или) работника учреждения социального обслуживания, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина либо наименование, сведения о месте нахождения юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения социального обслуживания, должностного лица и (или) работника учреждения социального обслуживания;

доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения социального обслуживания, должностного лица и (или) работника учреждения социального обслуживания. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

5.3. Органы (организации) и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица и работники,

которым может быть подана жалоба в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в учреждение социального обслуживания, предоставляющее услугу.

Жалоба также может быть подана в ИОГВ, в ведении которого находится учреждение социального обслуживания, предоставляющее услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения социального обслуживания подается в ИОГВ, в ведении которого находится учреждение социального обслуживания.

5.4. Способы подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба может быть подана:

в электронной форме;

в письменной форме на бумажном носителе.

5.4.1.1. Подача жалобы в письменной форме на бумажном носителе осуществляется:

по почте;

при личном приеме гражданина в учреждении социального обслуживания;

при личном приеме гражданина в ИОГВ, в ведении которого находится учреждение социального обслуживания.

При личном приеме гражданин представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронной форме могут быть представлены документы, указанные в пункте 5.1.2 настоящего регламента, при этом документ, удостоверяющий личность гражданина, не требуется.

5.4.1.2. Подача жалобы в электронной форме осуществляется на официальных сайтах учреждения социального обслуживания и ИОГВ, в ведении которого находится учреждение социального обслуживания, в сети "Интернет".

5.4.2. Порядок рассмотрения жалобы.

Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения социального обслуживания, его должностных лиц и (или) работников рассматривается учреждением социального обслуживания.

Жалоба на должностное лицо и (или) работника учреждения социального обслуживания либо на порядок оказания услуги учреждением социального обслуживания рассматривается руководителем учреждения социального обслуживания.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения социального обслуживания рассматривается руководителем ИОГВ, в ведении которого находится учреждение социального обслуживания.

В случае если жалоба подана гражданином в орган (организацию), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (организацию) и в письменной форме информирует гражданина о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе (организации).

Учреждение социального обслуживания вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица и (или) работника учреждения социального обслуживания, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать¹ какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес гражданина, указанные в жалобе.

¹Под отсутствием возможности прочитать понимается случай, при котором часть текста жалобы и (или) ФИО и (или) почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению.

В случае оставления жалобы без ответа учреждение социального обслуживания в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщает об этом гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в учреждении социального обслуживания, ИОГВ.

Жалоба, поступившая в учреждение социального обслуживания, ИОГВ подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом и (или) работником учреждения социального обслуживания, должностным лицом ИОГВ, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены учреждением социального обслуживания, ИОГВ.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы учреждение социального обслуживания, ИОГВ принимает одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется;

в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта учреждения социального обслуживания, ИОГВ.

Типовая форма акта установлена приложением к настоящему регламенту.

По результатам проверки при отсутствии в жалобе доводов, подтверждающих наличие указанного гражданином вида нарушения порядка предоставления услуги, должностное лицо или работник, ответственный за рассмотрение жалобы, принимает решение об отказе в рассмотрении жалобы по существу в связи с несоответствием сведений, изложенных в жалобе, указанному виду нарушения.

Учреждение социального обслуживания, ИОГВ отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с частью 9 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы учреждение социального обслуживания принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование учреждения социального обслуживания, ИОГВ, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица или работника, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице и (или) работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

в случае если жалоба признана необоснованной - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Также в ответе о результатах рассмотрения жалобы приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить гражданину в целях получения услуги.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом и (или) работником учреждения социального обслуживания, должностным лицом ИОГВ, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) работника, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано в ИОГВ, в ведении которого находится учреждение социального обслуживания, а также в суд в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством.

5.9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на Портале.

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) осуществляется также при обращении заявителя по телефонам, адресам электронной почты, а также при личном приеме по адресам, указанным на официальном сайте учреждения социального обслуживания в сети "Интернет".

5.11. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок подачи и рассмотрения жалоб граждан на нарушения их прав при предоставлении услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон N 59-ФЗ).

Жалобы заявителей на организацию предоставления услуг в учреждении социального обслуживания подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Законом N 59-ФЗ.

5.12. Информация, указанная в настоящем разделе, размещается на Портале и в Реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Санкт-Петербурга.

Приложение
к регламенту по предоставлению
государственными учреждениями социального
обслуживания населения, находящимися
в ведении исполнительных органов
государственной власти Санкт-Петербурга,
услуги по предоставлению в электронной
форме информации о порядке предоставления
социальных услуг в сфере социального
обслуживания граждан поставщиками
социальных услуг в Санкт-Петербурге

(наименование органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы)

АКТ N ____00____

(порядковый номер акта)

о рассмотрении жалобы на решение, действие (бездействие)

должностного лица ИОГВ, руководителя, должностного лица и (или) работника учреждения социального
обслуживания населения, находящегося в ведении ИОГВ

" ____ " _____ 20__ г.

(место составления акта)

(фамилия, инициалы должностного лица ИОГВ, руководителя, должностного лица и (или) работника
учреждения социального обслуживания населения, рассмотревшего жалобу)

по результатам рассмотрения жалобы в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона "Об организации
предоставления государственных и муниципальных услуг"

(фамилия, имя, отчество физического лица, обратившегося с жалобой,

наименование юридического лица, обратившегося с жалобой, фамилия, инициалы, должность его
представителя)

на _____
(существо обжалуемого решения, действия (бездействия),

должностного лица ИОГВ, руководителя, должностного лица и (или) работника учреждения социального
обслуживания, находящегося в ведении ИОГВ

(ФИО указанных лиц (указывается

при наличии), решение, действие (бездействие) которого обжалуется)

УСТАНОВИЛ:

1. _____
(краткое содержание жалобы)

2. _____
(доводы и основания принятого решения со ссылками на нормативные правовые акты, при отказе в рассмотрении жалобы - причины отказа)

РЕШИЛ:

1. _____
(решение, принятое в отношении обжалованного решения, действия (бездействия):

признать правомерным или неправомерным полностью или частично и (или) отменить полностью или частично,

при оставлении жалобы без ответа - указать причину оставления жалобы без ответа)

2. _____
(решение, принятое по существу жалобы, - удовлетворить или не удовлетворить полностью или частично)

3. _____
(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

_____ (должность лица, принявшего решение по жалобе) _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)

Настоящее решение может быть обжаловано в _____
(наименование и адрес вышестоящего органа)

либо в _____
(наименование и адрес суда, арбитражного суда)

Акт составлен

_____ (должность лица, принявшего решение по жалобе) _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)

Электронный текст документа
подготовлен АО "Кодекс" и сверен по:
рассылка