



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, ЗАНЯТОСТИ И СОЦИАЛЬНОГО
РАЗВИТИЯ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПРИКАЗ

от 20.07.16г.

г. Грозный

№ 01-01-28/186

**О внесении изменений в административный регламент
предоставления государственной услуги «Прием заявок от граждан,
подлежащих социальному обслуживанию в форме социального
обслуживания на дому»**

В целях приведения административного регламента в соответствие с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и в соответствии с изменениями, внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ в статью 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок от граждан, подлежащих социальному обслуживанию в форме социального обслуживания на дому», утвержденный приказом Министерства труда, занятости и социального развития Чеченской Республики от 17 июля 2012 года №01-01-05/101 (в редакции приказа от 29 мая 2013 года № 01-01-05/118), изложить в новой редакции согласно приложению.

2. Департаменту стационарного и нестационарного социального обслуживания населения, по проблемам семьи, материнства, отцовства и детства и организациям социального обслуживания при осуществлении работы по социальному обслуживанию граждан руководствоваться настоящим административным регламентом.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра М.Г. Гатаева.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. министра

А.С.Ирасханов

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу министерства труда, занятости
и социального развития
Чеченской Республики

от «20.07.» 2016г. № ср-ср-28/186

« Утвержден

приказом министерства труда, занятости
и социального развития
Чеченской Республики

от 17 июля 2012года № 01-01-05/101

Административный регламент
предоставления государственной услуги
«Прием заявок от граждан, подлежащих социальному обслуживанию в
форме социального обслуживания на дому»

1. Общие положения
Предмет регулирования регламента услуги

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок от граждан, подлежащих социальному обслуживанию в форме социального обслуживания на дому» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания благоприятных условий для получателей государственной услуги, определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) государственных организаций социального обслуживания населения по предоставлению государственной услуги (далее - государственная услуга) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Получатели государственной услуги

2. Получателями государственной услуги являются граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды (в том числе дети - инвалиды), признанные нуждающимися в социальном обслуживании в связи с частичной или полной утратой возможности самостоятельно удовлетворять свои основные жизненные потребности вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется Министерством труда, занятости и социального развития Чеченской Республики (далее - Министерство) и государственными организациями социального обслуживания населения (далее - организации социального обслуживания) при личном приеме заявителей в Министерстве, в организациях социального обслуживания, с использованием средств телефонной связи, посредством размещения на официальном сайте Министерства в сети Интернет, в том числе на портале государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики (далее – Региональный портал), в средствах массовой информации, путем издания информационных материалов (брошюр, буклетов, памяток), путем направления письменного ответа на заявление по почте, через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

4. Порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Место нахождения Министерства: 364020, г. Грозный, ул. Деловая, 15.

Электронный адрес почты Министерства в сети Интернет: mintrud.2012@mail.ru.

Электронный адрес сайта Министерства в сети Интернет: www.mtchr.ru и Регионального портала: www.pgu.gov-chr.ru.

Телефонный номер Министерства для справок: 8(8712) 22-51-36.

График работы Министерства: понедельник - пятница с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, организаций социального обслуживания: с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00. Выходные дни : суббота, воскресенье.

5. Перечень организаций социального обслуживания, предоставляющих государственную услугу, включая сведения об адресах их местонахождения, графике работы, справочных телефонах, электронных адресах, а также информация о местонахождении офисов и филиалов МФЦ размещаются на официальном сайте Министерства в сети Интернет, на Региональном портале, на информационных стендах в Министерстве и организациях социального обслуживания и приведены в приложении № 1 к Регламенту.

6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги сообщается:

при личном или письменном обращении получателей государственной услуги (их законных представителей) в Министерство и в организации социального обслуживания, включая обращение по электронной почте;

по номерам телефонов для справок;

размещается на сайте Министерства и организаций социального обслуживания в сети Интернет, в том числе на Региональном портале;

в средствах массовой информации;

на информационных стендах Министерства и организаций социального обслуживания;

в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах, памятках).

Информирование получателей государственной услуги о порядке ее оказания осуществляется специалистом Министерства и организации социального обслуживания (при личном обращении, по телефону, письменно или по электронной почте).

Обращения в письменной форме или в форме электронного документа получателей государственной услуги о порядке ее оказания рассматриваются специалистами Министерства и организаций социального обслуживания с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 10 дней с момента получения обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Министерства и организаций социального обслуживания подробно и корректно информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Информация о гражданине, желающем получить консультацию, отражается в журнале регистрации личного приема граждан.

7. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении государственной услуги.

Информация о предоставлении государственной услуги размещается:

на стендах в помещениях Министерства и организаций социального обслуживания;

на сайте Министерства и организаций социального обслуживания в сети Интернет;

на Региональном портале;

в информационных материалах (брошюрах, буклетах, памятках).

8. На информационных стендах, размещаемых в помещениях органов, участвующих в оказании государственной услуги, а также в информационных материалах (брошюрах, буклетах, памятках) содержится следующая информация:

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты органов, участвующих в оказании государственной услуги;

реестр государственных услуг, оказываемых Министерством и организациями социального обслуживания;

процедура оказания государственной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы);

порядок обжалования решения, действия или бездействия органов, участвующих в оказании государственной услуги, их должностных лиц и работников;

перечень получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

образцы заполнения бланков заявлений;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по оказанию государственной услуги;

основания отказа в оказании государственной услуги.

На сайте Министерства в сети Интернет содержится следующая информация:

месторасположение, схема проезда, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты органов, участвующих в оказании государственной услуги;

реестр государственных услуг;

процедура предоставления государственной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы);

порядок обжалования решения, действия или бездействия органов, участвующих в оказании государственной услуги, их должностных лиц и работников;

порядок рассмотрения обращений получателей государственной услуги;

перечень получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

бланки заявлений на получение государственной услуги;

извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по оказанию государственной услуги;

основания отказа в оказании государственной услуги.

9. Опубликование (размещение, распространение) в средствах массовой информации о порядке предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

10. Наименование государственной услуги – «Прием заявок от граждан, подлежащих социальному обслуживанию в форме социального обслуживания на дому».

Наименование органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу

11. Предоставление государственной услуги осуществляется подведомственными Министерству организациями социального обслуживания: комплексными центрами социального обслуживания населения (далее - Центры).

При предоставлении государственной услуги Центры взаимодействуют с организациями здравоохранения в части медицинского обследования граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, а также с органами местного самоуправления, общественными объединениями (организациями), с целью оказания содействия в проведении индивидуальной оценки нуждаемости граждан, обратившихся в Центры.

В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) запрещается требовать от

заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

Описание результата предоставления государственной услуги

12. Результатом предоставления государственной услуги являются:
прием заявки;
регистрация заявки;
рассмотрение заявки руководителем (заместителем руководителя) организации социального обслуживания.

Срок регистрации заявления

13. Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги зависит от способов подачи заявления заявителем и составляет:
при подаче заявления при личном обращении - 15 минут;
при подаче заявления по почте – в день поступления в орган, предоставляющий услугу;
при подаче заявления на сайт – 15 минут с момента поступления.

14. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики, срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги, срок выдачи документов (направления), являющихся результатом предоставления государственной услуги не должен превышать 30 дней со дня подачи заявления и необходимых документов.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

15. Предоставление государственной услуги организациями социального обслуживания осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Российская газета от 30 декабря 2013 г. № 295, Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru 30 декабря 2013 г., в

Собрании законодательства Российской Федерации от 30 декабря 2013 г. № 52 (часть I) ст. 7007);

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300 -1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» от 7 апреля 1992г.);

Федеральным законом от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах» («Российская газета» от 25 января 1995 г. № 19 Сборник законодательства Российской Федерации от 16 января 1995 г. № 3);

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181- ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета» от 2 декабря 1995 г. № 234 Сборник законодательства Российской Федерации от 27 ноября 1995г. № 48, ст. №4563);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Парламентская газета» от 13 февраля 2009г.№8, «Российская газета» от 13 февраля 2009 года №25, Сборник законодательства Российской Федерации от 16 февраля 2009 года №7,ст.776);

Федеральным законом от 27июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (опубликован 30 июля 2010 г. в «Российской газете» - Федеральный выпуск № 5247);

Законом Чеченской Республики от 25 декабря 2014 года № 60-РЗ «Об утверждении Перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, и размера предельной величины среднедушевого дохода для их бесплатного предоставления в Чеченской Республике» («Вести Республики» от 27 января 2015года №12);

Постановлением Правительства Чеченской Республики от 31 января 2012 года №16 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Вести Республики» от 21 февраля 2012года №33 (1716);

Постановлением Правительства Чеченской Республики от 11 июля 2013 года № 171 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чеченской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чеченской Республики» («Вести Республики» от 27 июля 2013года №142);

Постановлением Правительства Чеченской Республики от 15 декабря 2014 года № 241 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг Чеченской Республики» («Вести Республики от 18 декабря 2014года №242, от 20 декабря 2014года № 244);

Национальными стандартами Российской Федерации «Социальное обслуживание населения» (утвержденными приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 532-ст), (официальное издание Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Москва 2006г));

Положением о Министерстве труда, занятости и социального развития Чеченской Республики, утвержденным постановлением Правительства

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых для
предоставления государственной услуги**

16. Для получения социальных услуг на дому заявитель представляет в организацию социального обслуживания заявление (приложение № 2) и следующие документы:

а) документ, удостоверяющий личность гражданина (в случаях, предусмотренных федеральными законами документом, удостоверяющим личность гражданина является универсальная электронная карта);

б) документ, удостоверяющий личность лица, действующего от имени гражданина (в случаях, предусмотренных федеральными законами, документом, удостоверяющим личность гражданина, является универсальная электронная карта);

в) справка о состоянии здоровья гражданина, выданная государственной или муниципальной медицинской организацией;

г) выписка из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом;

д) документ, содержащий сведения о лицах, зарегистрированных совместно с гражданином по месту его постоянного места жительства (пребывания) (запрашивается организацией социального обслуживания в рамках межведомственного взаимодействия, в случае непредставления заявителем по собственной инициативе);

е) справка о доходах с места работы каждого члена семьи;

ж) заявления с указанием причины невозможности оказания родственниками необходимого ухода;

з) документ, подтверждающий полномочия лица, действующего от имени гражданина.

Организация социального обслуживания изготавливает копии представленных документов (оригиналы возвращаются заявителю или лицу, действующему от его имени), заверяет копии, регистрирует их в журнале учета заявлений граждан о предоставлении социальных услуг на дому.

Заявителю либо лицу, представляющему его интересы, сообщается дата и номер регистрации.

Организация социального обслуживания в течение пяти рабочих дней со дня регистрации заявления запрашивает и получает в рамках межведомственного информационного взаимодействия в органах, предоставляющих государственные услуги, органах, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органах, органах местного самоуправления, либо в подведомственных государственных органах или органах местного самоуправления организациях, сведения о размере получаемой заявителем пенсии и получаемых социальных пособиях и компенсациях, сведения о размере получаемой пенсии и получаемых социальных пособиях и компенсациях других членов семьи, проживающих совместно с заявителем.

Направление межведомственного запроса и представление документов и иной информации допускаются только в целях, связанных с предоставлением государственных услуг и (или) ведением базовых государственных информационных ресурсов в целях предоставления государственных услуг.

Заявление и документы могут быть направлены в организацию социального обслуживания по почте. В этом случае направляются копии документов, верность которых засвидетельствована в установленном законом порядке, подлинники документов не направляются.

Организация социального обслуживания в день поступления заявления и документов регистрирует их и направляет заявителю извещение о дате регистрации заявления и документов.

В случае, если к заявлению приложены не все документы, предусмотренные в пункте 16 Регламента, организация социального обслуживания возвращает гражданину заявление и приложенные к нему документы, с указанием причины возврата, почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

Заявление и документы могут быть представлены в организацию социального обслуживания в форме электронных документов с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая информационно-телекоммуникационную сеть Интернет:

лично или через законного представителя при посещении организации социального обслуживания;

иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление и иные документы.

Заявление и документы, представленные в форме электронных документов, должны быть подписаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями статьи 21.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

Организация социального обслуживания регистрирует заявление и документы в день их поступления.

Заявителю направляется в электронном виде выписка из электронного журнала регистрации заявлений, в котором указывается фамилия, имя, отчество гражданина, регистрационный номер заявления, дата регистрации заявления, либо уведомление об отказе в приеме заявления.

В случае, если для предоставления государственной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением государственной услуги, заявитель дополнительно представляет документы подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица.

Заявитель при обращении за предоставлением государственной услуги подтверждает факт получения указанного согласия в форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе

путем предоставления документа, подтверждающего факт получения указанного согласия, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Организации социального обслуживания, предоставляющие государственные услуги, не вправе требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении организаций социального обслуживания, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг, связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации социального обслуживания, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

17. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в случае, если заявитель не представил документы, либо представил документы не соответствующие требованиям, предусмотренным п. 16 Регламента, имеющие зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления, а также документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

Сведения в представленных документах не должны противоречить сведениям в документах, удостоверяющих личность заявителя.

После устранения оснований отказа в приеме документов для предоставления государственной услуги заявитель вправе повторно обратиться за получением государственной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

18. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения

о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

19. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики не предусмотрено.

Размер платы за предоставление государственной услуги

20. Плата за предоставление государственной услуги законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики не предусмотрена.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата ее предоставления

21. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата ее предоставления не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

22. Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги зависит от способов подачи заявления заявителем и составляет:

при подаче заявления при личном обращении - 15 минут с момента обращения;

при подаче заявления по почте – в день поступления заявления в орган, предоставляющий государственную услугу;

при подаче заявления на сайт – 15 минут с момента поступления.

Общий срок принятия решения о предоставлении государственной услуги не должен превышать 10 дней со дня подачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Требования к зданию и помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

23. Требования к оформлению входа в здание:

На территории, прилегающей к зданию (строению), в котором осуществляется прием от граждан документов, необходимых для предоставления государственной услуги, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.

Здание, в котором предоставляется государственная услуга должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об организации социального обслуживания, осуществляющей предоставление государственной услуги, а также оборудован удобной лестницей с поручнями и пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидов колясок.

Организацией социального обслуживания обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности в помещение организации социального обслуживания, в котором предоставляется услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными актами:

возможность беспрепятственного входа в помещение организации социального обслуживания и выхода из него;

возможность самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников организации социального обслуживания, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию социального обслуживания, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников организации социального обслуживания;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания;

содействие инвалиду при входе в организацию социального обслуживания и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в помещение организации социального обслуживания, в котором предоставляется услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска в организацию социального обслуживания, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н.

Руководителем организации социального обслуживания обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в

том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание работниками организации социального обслуживания иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур на приеме документов ».

24. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина;

возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим предоставление государственной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4;

наличие информационной вывески, что данное помещение используется в целях предоставления государственной услуги.

На здании, в помещении которого осуществляется прием граждан, должна быть установлена соответствующая информационная вывеска.

25. Требования к местам для ожидания:

Места ожидания в очереди на предоставление государственной услуги должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

26. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги:

сведения о графике (режиме) работы организации социального обслуживания находятся на вывесках (стендах) непосредственно в организации социального обслуживания, а также периодически размещаются в средствах массовой информации;

стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы организации социального обслуживания, размещаются при входе;

информация о процедуре предоставления государственной услуги сообщается при личном или письменном обращении граждан, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для справок, размещается на Интернет-сайте, в средствах массовой информации, на

информационных стендах организаций социального обслуживания и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах, листовках).

27. На информационных стендах, размещаемых в помещениях организации социального обслуживания, содержится следующая информация:

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайта (при наличии) и электронной почты организации социального обслуживания;

схема размещения специалистов организации социального обслуживания, участвующих в предоставлении государственной услуги (номера кабинетов, расположение специальных помещений, залов и т.д.);

процедура предоставления государственной услуги в текстовом виде и (или) в виде блок-схемы (Приложение 3);

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия (бездействия) специалистов и ответственных лиц организации социального обслуживания;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

основания отказа в предоставлении государственной услуги;

образцы заполнения заявления для получения государственной услуги.

28. Данная информация может размещаться на стендах в помещениях иных органов и учреждений, с которыми взаимодействует организация социального обслуживания.

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

29. Показателями доступности государственной услуги являются:

а) доступность информации о государственной услуге, в том числе:

об организациях социального обслуживания, предоставляющих государственную услугу;

о процедуре предоставления государственной услуги;

б) возможность получения информации о предоставлении государственной услуги различными способами:

непосредственно в помещениях организаций социального обслуживания;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием Интернет-ресурсов органов, участвующих в предоставлении государственной услуги;

в МФЦ.

30. Показателями качества государственной услуги являются:

степень удовлетворенности получателей качеством предоставляемой государственной услуги;

комфортность ожидания и получения государственной услуги (оснащенные места ожидания, соответствие помещений санитарно-

гигиеническим требованиям (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха), эстетическое оформление помещений, техническая оснащенность мест специалистов);

компетентность специалистов организации социального обслуживания в вопросах предоставления государственной услуги (грамотное предоставление консультаций и прием документов, точность обработки данных, правильность оформления документов);

культура обслуживания (вежливость, тактичность и внимательность специалистов, готовность оказать эффективную помощь получателям государственной услуги при возникновении трудностей);

соответствие требованиям Регламента, в том числе строгое соблюдение последовательности и сроков выполнения административных процедур предоставления государственной услуги;

количество заявителей, получивших государственную услугу по предварительной записи, соотношение к общему количеству заявителей;

результаты служебных проверок;

исполнительская дисциплина;

эффективность и своевременность рассмотрения заявлений, обращений и жалоб граждан по вопросам предоставления государственной услуги.

отсутствие обоснованных жалоб на качество услуги.

31. В ходе предоставления государственной услуги осуществляется два взаимодействия заявителя с должностным лицом организации социального обслуживания, осуществляющим прием документов, при условии его обращения с полным пакетом документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

в день обращения с заявлением и документами,

в день выдачи индивидуальной программы.

32. Продолжительность взаимодействия заявителя с должностным лицом организации социального обслуживания, осуществляющим прием документов, не превышает 15 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

33. Прием запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и выдача документов по результатам предоставления государственной услуги (далее - прием заявителей) осуществляются в МФЦ в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии.

34. В случае приема заявителей специалистами МФЦ в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии МФЦ выполняет административные действия организации социального обслуживания, предусмотренные Регламентом.

В МФЦ осуществляются прием и выдача документов только при личном обращении заявителя (его представителя).

35. Определенные Регламентом требования к местам предоставления государственных услуг и информированию заявителей о порядке их предоставления применяются, если в МФЦ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации не установлены иные более высокие требования.

36. Организация социального обслуживания обязана представить в полном объеме предусмотренную Регламентом информацию в администрацию МФЦ для ее размещения в месте, отведенном для информирования заявителей.

37. Заявителю обеспечивается направление ответов на обращения по электронной почте в случае направления их заявителем в форме электронного документа (если не указан почтовый адрес).

38. Заявителю обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальных сайтах Министерства, организации социального обслуживания и на Региональном портале.

Заявителю обеспечивается возможность получения и копирования на официальных сайтах Министерства, организации социального обслуживания и на Региональном портале заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

39. Заявителю обеспечивается возможность в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официальных сайтов Министерства, организации социального обслуживания и на Региональном портале.

40. Заявителю обеспечивается возможность осуществлять с использованием официальных сайтов Министерства, организации социального обслуживания и на Региональном портале мониторинг хода предоставления государственной услуги.

41. Заявителю обеспечивается возможность направления обращения в форме электронного документа, представления заявителю электронного документа, подтверждающего прием обращения к рассмотрению.

42. Заявителю обеспечивается возможность получения результатов предоставления государственной услуги в электронном виде на Региональном портале.

43. Заявителю обеспечивается возможность направлять обращения с использованием официальных сайтов Министерства, организации социального обслуживания и Регионального портала.

При предоставлении государственных услуг должна быть обеспечена возможность:

получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальных сайтах Министерства, организации социального обслуживания и на Региональном портале;

осуществления заявителями с использованием официальных сайтов Министерства, организации социального обслуживания и Регионального портала, мониторинга хода предоставления государственной услуги;

направления заявления о предоставлении государственной услуги в электронном виде:

через Региональный портал путем заполнения специальной интерактивной формы (с предоставлением возможности автоматической идентификации (нумерации) обращений; использования личного кабинета для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде);

через официальные сайты Министерства, организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

44. Заявление и документы, представляемые в форме электронных документов, должны быть подписаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями статьи 21.1 и статьи 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

При подаче заявления в форме электронного документа заявителю направляется электронное сообщение, подтверждающее прием данного заявления и содержащее перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

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

45. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

информирование и консультирование заявителей по предоставлению государственной услуги;

прием заявления, регистрация документов;

принятие решения о предоставлении заявителю государственной услуги, либо об отказе в ее предоставлении.

46. Информирование и консультирование заявителей по предоставлению государственной услуги осуществляется в соответствии с порядком, предусмотренным пунктами 3-9 Регламента.

Письменные обращения граждан о порядке предоставления государственной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются специалистами организации социального обслуживания в установленные законодательством сроки.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты организации социального обслуживания подробно и в вежливой форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании организации социального обслуживания, в которую обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Информация о процедуре оказания государственной услуги предоставляется бесплатно.

47. Основанием для начала выполнения процедуры по приему и регистрации заявления и документов на предоставление социальных услуг на дому является личное обращение заявителя или его представителя в организацию социального обслуживания с комплектом документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, указанных в п.16 Регламента.

Организация социального обслуживания изготавливает копии представленных документов (оригиналы возвращаются гражданину или лицу, действующему от его имени), заверяет копии, регистрирует в журнале учета заявлений граждан. Гражданину либо лицу, предоставляющему его интересы, сообщается дата и номер регистрации.

Время приема заявления и необходимых документов у заявителя, оценка документов, их полноты, достаточности не должны превышать 15 минут.

Организация социального обслуживания, в течении пяти рабочих дней со дня регистрации заявления, запрашивает и получает необходимые сведения в рамках межведомственного информационного взаимодействия в органах, предоставляющих государственные услуги, органах, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органах.

Заявление и документы могут быть направлены в организацию социального обслуживания по почте. В этом случае направляются копии документов, верность которых засвидетельствована в установленном законом порядке, подлинники документов не направляются.

Специалист, ответственный за прием документов, проверяет соответствие представленных документов необходимым требованиям Регламента.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов специалист, ответственный за прием документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

После устранения причин, послуживших основанием для отказа в приеме документов, заявитель вправе повторно обратиться за получением государственной услуги.

Решение об отказе в предоставлении государственной услуги может быть обжаловано гражданином либо лицом, действующим от имени гражданина, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

48. Заявление и документы могут быть представлены в форме электронных документов с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования:

лично или через законного представителя при посещении поставщика социальных услуг;

иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявления и иные документы.

Основанием для приема заявления является поступление на сайт Министерства или организации социального обслуживания или Региональный портал заявления о предоставлении государственной услуги.

Специалист, ответственный за прием заявлений при предоставлении заявления в электронном виде проверяет корректность электронной цифровой подписи и регистрирует заявление и документы в день их поступления. В случае некорректности электронной цифровой подписи уведомляет об этом заявителя.

Уведомление формируется, регистрируется и в порядке делопроизводства и не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления, направляется по адресу электронной почты, указанному заявителю, выписка из электронного журнала регистрации заявлений, в которой указывается фамилия, имя, отчество гражданина, регистрационный номер заявления, либо уведомление об отказе в приеме заявления, с указанием причин отказа и порядка его обжалования.

49. Процедура формирования и направления запроса по каналам межведомственного взаимодействия.

Основанием для начала процедуры является регистрация заявления в журнале регистрации обращений граждан за предоставлением социальных услуг.

Должностное лицо организации социального обслуживания, осуществляющее прием, передает информацию о запросе необходимых сведений должностному лицу, имеющему право на передачу межведомственных запросов и получение ответов на них.

Должностное лицо организации социального обслуживания, имеющее право на передачу межведомственных запросов и получение ответов на них, в течение рабочего дня формирует межведомственный запрос о предоставлении сведений в электронном виде.

Межведомственный запрос формируется в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, и направляется по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ).

При отсутствии технической возможности формирования и направления межведомственного запроса в форме электронного документа по каналам СМЭВ межведомственный запрос направляется на бумажном носителе по почте, по факсу с одновременным его направлением по почте.

При поступлении ответов должностное лицо организации социального обслуживания, имеющий право на передачу межведомственных запросов и получение ответов на них, передает в течение 1 рабочего часа полученные сведения должностному лицу, осуществляющему прием.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

50. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений специалистами организации социального обслуживания осуществляется руководителем организации социального обслуживания.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений специалистами Министерства осуществляется должностными лицами Министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Министерства положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, порядок и форма контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется заместителем министра, курирующим вопросы предоставления государственной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги систематических проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента и других нормативно-правовых актов Российской Федерации и Чеченской Республики.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

51. Организация контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, принятием решений ответственными лицами организации социального обслуживания и исполнением Регламента, обеспечивается руководителем организации социального обслуживания.

Перечень ответственных лиц, осуществляющих контроль, устанавливается приказом руководителя организации социального обслуживания.

Полномочия ответственных лиц на осуществление контроля, периодичность осуществления мероприятий по контролю определяются уставом (Положением) организации социального обслуживания, а также должностными инструкциями специалистов организации социального обслуживания, должностными регламентами специалистов Министерства.

Для осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, выявления и установления нарушений прав заявителей, принятия решений об устранении соответствующих нарушений

Министерством проводятся плановые и внеплановые проверки предоставления государственной услуги.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы утверждаемых Министром), тематический характер (проверка предоставления государственной услуги отдельным категориям получателей государственной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя государственной услуги).

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги включают в себя, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц организаций социального обслуживания, ответственных за предоставление государственной услуги.

Для проведения плановых и внеплановых проверок предоставления государственной услуги приказом Министерства формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты Министерства.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Справка подписывается всеми членами комиссии.

Руководитель организации социального обслуживания, в котором проводилась проверка, ставит свою подпись в справке, после чего ему передаётся один экземпляр справки, второй экземпляр хранится в Министерстве.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению, обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки в соответствии с законодательством. Данная информация подписывается лицом, в полномочия которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Ответственность должностных лиц организации социального обслуживания за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

52. По результатам проведенных плановых и внеплановых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Должностные лица организаций социального обслуживания, ответственные за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

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

53. В случае поступления обращений граждан, их объединений и организаций, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Министерства, по приказу Министра, проводится проверка с целью контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, а также выявления и устранения нарушений прав гражданина должностным лицом Министерства.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

В установленный законом срок заявителю направляется по почте информация о результатах проверки.

**Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия),
принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления
государственной услуги**

54. Специалисты, задействованные в процессе предоставления государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение проведения административных процедур, установленных настоящим Регламентом.

Ответственность специалистов Министерства, организации социального обслуживания, закрепляется в их должностных Регламентах или должностных инструкциях.

За решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, специалисты и государственные гражданские служащие несут установленную законодательством ответственность.

**Порядок и формы контроля за предоставлением государственной
услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

55. Порядок контроля предоставления государственной услуги со стороны граждан, объединений граждан и общественных организаций устанавливается законодательством Российской Федерации.

В случае поступления обращений граждан, их объединений и организаций, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц организации социального обслуживания, по решению Министра проводится проверка с целью контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, а также выявления и устранения нарушений прав получателя государственной услуги должностным лицом организации социального обслуживания.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей государственной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, и принимаются меры по устранению выявленных нарушений.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) организаций социального обслуживания, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых в ходе предоставления государственной услуги

56. Заявитель вправе обжаловать любые решения и действия (бездействие) специалистов, должностных лиц в ходе предоставления ими государственной услуги в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

57. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги, является решение или действие (бездействие) должностного лица, принятое им в ходе предоставления государственной услуги, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Чеченской Республики для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Чеченской Республики для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами, принятыми в соответствии с иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики;

требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Чеченской Республики;

отказ должностного лица организации социального обслуживания в исправлении допущенных опечаток и ошибок, выданных в результате

предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

58. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия или бездействие организации социального обслуживания, его специалистов и должностных лиц.

Жалоба на решение, действие (бездействие) специалиста или должностного лица организации социального обслуживания подается руководителю организации социального обслуживания.

Жалоба на решение, действие (бездействие) руководителя организации социального обслуживания подается в Министерство.

Поступившую в Министерство жалобу запрещается направлять на рассмотрение должностному лицу, решение и (или) действие (бездействие) которого обжалуется.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

59. Основания для приостановления рассмотрения жалобы и случаи, при наличии которых ответ на жалобу не дается:

если в письменном обращении с жалобой не указаны фамилия гражданина, направившего обращение с жалобой, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

если текст письменного обращения с жалобой не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение пяти дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилию и почтовый адрес поддаются прочтению.

если в письменном обращении с жалобой гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями с жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении в течение пяти дней уведомляется гражданин, направивший жалобу.

если ответ по существу поставленного в обращении с жалобой вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну, гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

60. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменного обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги на основании регламента.

Заявители имеют право подать жалобу в письменной форме либо в электронной форме в организацию социального обслуживания.

Жалоба может быть направлена через МФЦ, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов Министерства и организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», портала государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее-система досудебного обжалования), Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование организации социального обслуживания, должностного лица организации социального обслуживания решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется посредством системы досудебного обжалования);

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии), должностного лица организации социального обслуживания, за исключением случая, когда жалоба направляется в электронном виде;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица организации социального обслуживания. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

61. Заявители имеют право обратиться в организацию социального обслуживания за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Сроки рассмотрения жалобы

62. Жалоба, поступившая в организацию социального обслуживания, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица организации социального обслуживания в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

**Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно
к каждой процедуре либо инстанции обжалования**

63. По результатам рассмотрения жалобы организация социального обслуживания принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу

в том числе, в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом социальной защиты населения опечаток и ошибок, выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

В случае, если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц организации социального обслуживания в суд общей юрисдикции в порядке и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации».

Приложение 1

к Административному регламенту
предоставление государственной услуги
«Прием заявок от граждан, подлежащих социальному обслуживанию
в форме социального обслуживания на дому»

**Реквизиты государственных учреждений социального
обслуживания населения и должностных лиц, ответственных
за предоставление государственной услуги « Прием заявок от граждан,
подлежащих социальному обслуживанию в форме социального
обслуживания на дому»**

Информация
о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах официальных
сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты
Минтруда ЧР

№ п/п	Место нахождения	Место обращения заявления
1.	г. Грозный	Минтруд ЧР Адрес: 364020, ЧР, г. Грозный, ул.Деловая, 15, тел/факс 8-8712-22-22-99 Контактные телефоны: факс 8-8712-22-21-22; 22-30-07 Адрес электронной почты: (mintrud2012@mail.ru) Министр - Мохмад Исаевич Ахмадов; каб.1; дни приема: четверг с 10-00 до 12-00; Первый заместитель министра – Ирасханов Асламбек Салманович; каб.3, дни приема: вторник с 10-00 до 13-00; Заместитель министра – Гатаев Муслим Гезхаженович; каб.5; дни приема: среда с 14-00 до 16-00; Заместитель министра Умаров Эльдар Юсупович; каб.9; дни приема: среда с 10-00 до 13-00; Заместитель министра – Газалапов Руслан Сулимхаджиевич; каб.4; дни приема: пятница с 14-00 до 16-00; Директор Департамента стационарного и нестационарного социального обслуживания населения по проблемам семьи, материнства, отцовства и детства – Ибаков Тамерлан Алавдинович; каб.17, дни приема: среда, четверг с 10-00 до 13- 00; с 14-00 до 16-00, электронный адрес (kcs095@mail.ru).

Информация
о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах официальных сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты организаций социального обслуживания, предоставляющих государственные услуги

№ п/п	Место нахождения	Место обращения заявления
1	г.Аргун	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 366310, г.Аргун, ул.Титова, 26 Контактные телефоны: 8928 740-12-78 Адрес электронной почты: argun-kcson@mail.ru Директор учреждения – Вазаев Абу Хас-Магомедович телефон/ факс: 8928 740-12-11 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00
2	Ачхой-Мартановский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 366600, с.Ачхой-Мартан, ул.Винсовхозная б/н Контактные телефоны: 8928 953-62-58 Адрес электронной почты: Gullam@inbox.ru Директор учреждения – Сайдаев Руслан Зайнинович телефон/ факс: 8(8714) 22-32-97 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00
3	Веденский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 366330, с.Ведено, ул.Кадырова, 4 Контактные телефоны: 8 938 890 38 38 Адрес электронной почты: gukcsnvedeno@mail.ru Директор учреждения Алихажиев Мусхаб Бахирович телефон/ факс: 8938 890-38-38 Прием граждан: вторник, четверг с 9-00 до 18-00
4	Грозненский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 366013, с.Толстой-юрт, ул.Шевченко, 29 Контактные телефоны: 8988 909 48 79 Адрес электронной почты: Kcson-Grozny95@mail.ru Директор учреждения – Саралиев Иса Юнусович телефон/ факс: 8988 99-48-79 Прием граждан: пятница с 9-00- до 15-00
5	Гудермесский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 366900, г.Гудермес, ул.Ватутина, 49 Контактные телефоны: 8920899-23-25 Адрес электронной почты: kcson-2011@mail.ru Директор учреждения – Дуруев Шемиль Ахметович телефон/ факс: 8967 750-04-04 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00

6	Заводской район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 364051 г. Грозный, ул. Исмаилова, 5 Контактные телефоны: 8928 290-50-85 Адрес электронной почты: KCSO ZAV95@mail.ru Директор учреждения – Дидиев Салман Мовсарович телефон/ факс: 8928 944-07-07 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00
7	Курчалоевский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 366329, с. Курчалой, ул. Кадырова, 30 Контактные телефоны: 8928 737-07-79 Адрес электронной почты: SKU KCSO Kurchaloi@mail.ru Директор учреждения – Шавлаев Джамбулат Лечиевич телефон/ факс: 8928 089-05-35 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00
8	Ленинский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 364020, г. Грозный, ул. Моздокская, 34 Контактные телефоны: 8928 737-76-75 Адрес электронной почты: kzco.Leninckiy@yandex.ru Директор учреждения – Тасуев Валид Вахаевич телефон/ факс: 8(8712) 22-4916 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00
9	Надтеречный район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 366815, с. Гвардейское, ул. Центральная Усадьба, 1 Контактные телефоны: 8928 782-91-39 Адрес электронной почты: gukcsn.86@mail.ru Директор учреждения – Голтаков Магомед-Салах Вахаевич телефон/ факс: 8964-069-28-46 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00
10	Наурский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 366120, ст. Наурская, ул. Ленина, 73а Контактные телефоны: 8928 737-00-36 Адрес электронной почты: Kcsn-naur@mail.ru Директор учреждения – Акимова Екатерина Михайловна телефон/ факс: 8(8714) 32-23-37 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00
11	Ножай-юртовский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: с. Ножай-юрт, ул. 1 Мая, 11 Контактные телефоны: 8928 887-31-94 Адрес электронной почты: kcsn-nr@mail.ru Директор учреждения – Беширов Ильяс Обайдович телефон/ факс: 8928 000-27-72 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00
12	Старопромысловский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 364000, г. Грозный, ул. Кольцова, 167 Контактные телефоны: 8928 015 00 01 Адрес электронной почты: KCSO-star@.ru

		Директор учреждения – Закаев Сайд-Рамзан Эдуардович телефон/ факс: 8928 015-00-01 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00
13	Сунженский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 366701, с. Серноводская, ул. Советская, 2 Контактные телефоны: 8903 299-99-93 Адрес электронной почты: Директор учреждения – Газмагаметов Аслан Сальманович телефон/ факс: 8903 299-99-93 Прием граждан: вторник, четверг: с 9-00 до 13-00
14	Урус-Мартановский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: с. Гойское Контактные телефоны: 8928 953-94-20 Адрес электронной почты: Gkukcson@mail.Ru Директор учреждения – Вараев Сулайман Удуюевич телефон/ факс: 8928 953-94-20 Прием граждан: вторник, четверг: с 9-00 до 13-00
15	Шалинский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 366300, г. Шали, ул. Кадырова, 56 Контактные телефоны: 8928 088-86-90 Адрес электронной почты: kcsnshali@mail.ru Директор учреждения – Сибаригов Гелани Абубакарович телефон/ факс: 8938 002-04-00 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00
16	Шатойский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 366400, с. Шатой, ул. Советская, 20 Контактные телефоны: 8928 736-73-86 Адрес электронной почты: Директор учреждения – Окуев Роберт Шимович телефон/ факс: 8928 736-73-86 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00
17	Октябрьский район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 364016, г. Грозный, ул. Нахимова, 12 Контактные телефоны: 8928-088-49-01 8(8712)33-23-05 Адрес электронной почты: Kcson-jkt@mail.ru Директор учреждения – Юнусов Рамзан Ицаевич телефон/ факс: 33-23-05 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00
18	Шелковской район	Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Адрес: 366108, ст. Шелковская, ул. Ленина, 27 Контактные телефоны: 8928 740-80-28 Адрес электронной почты: GU OTR Shelkovskoi raion@mail.ru Директор учреждения – Муслимова Нурият Салимханова телефон/ факс: 8938 022-99-01 Прием граждан: понедельник, четверг с 14-00 до 16-00

19	Наурский район	Государственное бюджетное учреждение «Алпатовский социально-оздоровительный центр для граждан пожилого возраста и инвалидов » Адрес: с.Алпатово, ул.Виноградная, 1 Контактные телефоны: 8963 582-20-53 Адрес электронной почты: sos alpatovo@mail.ru Директор учреждения – Пашаева Таус Аюбовна телефон/ факс: 8(8714)32-22-45 Прием граждан: понедельник с 9-00 до 11-00
20	г.Шали	Государственное бюджетное учреждение «Шалинский психоневрологический интернат » Адрес: г.Шали, ул.Ивановская, 140 Контактные телефоны: 8928 016 64 77 Адрес электронной почты: psihinternat-sali@mail.ru Директор учреждения – Абдуев Сиражди Туркоевич телефон/ факс: 8(8712) 29-87-03 Прием граждан: вторник с 9-00 до 13-00 четверг с 14-00 до 18-00

Информация
о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах
официальных сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты
Многофункциональных центров предоставления государственных и
муниципальных услуг (МФЦ)

Муниципальное автономное управление (далее - МАУ) «ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Грозного»;

364000, Чеченская Республика, г. Грозный, Ленинский район, пр. Революции, 5,

Телефон (8871)29-44-27, E-mail: mfc-grozy@yandex.ru;

ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Заводского района г. Грозного»,

364000, Чеченская Республика, г. Грозный, Заводской район, ул. Выборгская, 10;

ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Старопромысловского района г. Грозного»,

364000, Чеченская Республика, г. Грозный, Старопромысловский район, ул. З. Ильича, 173;

ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Октябрьского района г. Грозного»,

364000, Чеченская Республика, г. Грозный, Октябрьский район, пр. Кадырова, 116;

ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг г. Аргун»,

366310, Чеченская Республика, г. Аргун, ул. Шоссейная, 67 г;

ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ачхой-Мартановского муниципального района»,

366612, Чеченская Республика, Ачхой-Мартановский муниципальный район, с. Ачхой-Мартан, ул. Винсовхозная, 2 а,9, (8871) 29-61-00. E-mail: mfc-achhoy@mail.ru;

ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Урус-Мартановского муниципального района»,

366500, Чеченская Республика, г. Урус-Мартан, ул. Н. Усамова, 151, E-mail: mfc-urus@mail.ru;

ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Гудермесского муниципального района»,

366208, Чеченская Республика, г. Гудермес, пр. Терешковой, 32, телефон 887152- 241- 40, Email: gudermes@mail.ru;

ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Курчалоевского муниципального района»,

366314, Чеченская Республика, Курчалоевский муниципальный район, с. Курчалой,

ул. А.А. Кадырова, 120;

ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Шалинского муниципального района»,
366300, Чеченская Республика, г. Шали, ул. Чичерина, 22, 8928-269-41-77,
mfc_shali.

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставление государственной услуги

«прием заявок от граждан, подлежащих социальному обслуживанию
в форме социального обслуживания на дому»

Наименование органа (поставщика
социальных услуг),

в который предоставляется заявление)

от _____
(фамилия, имя, отчество)

(при наличии) гражданина

_____, _____

(дата рождения (СНИЛС
гражданина) гражданина)

реквизиты документа, удостоверяющего

личность (гражданство, сведения о месте

проживания (пребывания) на территории
Российской Федерации

(контактный телефон, e-mail (при наличии)
от <1> _____

фамилия, имя, отчество представителя,
наименование государственного органа, органа
местного самоуправления, общественного
объединения, представляющих интересы
гражданина

реквизиты документа, подтверждающего
полномочия

представителя, реквизиты документа,
подтверждающего

личность представителя, адрес места
жительства, адрес нахождения
государственного органа, органа местного
самоуправления, общественного объединения)

Заявление

о предоставлении социальных услуг

Прошу предоставить мне социальные услуги в форме социального обслуживания
_____ оказываемые

(указывается форма социального обслуживания)

указывается желаемый (желаемые) поставщик (поставщики) социальных услуг)

Нуждаюсь в социальных услугах: _____

(указываются желаемые социальные услуги

и периодичность их предоставления)

В предоставлении социальных услуг нуждаюсь по следующим обстоятельствам:

(указываются обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина)

Условия проживания и состав семьи:

(указываются условия проживания и состав семьи)

Сведения о доходе, учитываемые для расчета величины среднедушевого дохода
получателя(ей) социальных услуг:

Достоверность и полноту настоящих сведений подтверждаю.

На обработку персональных данных о себе в соответствии со статьей 9 Федерального
закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ « О персональных данных» для включения в реестр
получателей социальных услуг:

(согласен/ не согласен)

(подпись)

(_____)

Г.

(Ф.И.О.)

«___»

дата заполнения заявления

Приложение 4
к Административному регламенту
предоставление государственной услуги
«прием заявок от граждан, подлежащих социальному
обслуживанию в форме социального обслуживания на дому»

УВЕДОМЛЕНИЕ №
об отказе в приеме заявления

Уважаемый (ая) _____ !

(Наименование организации)-----

отказывает Вам в принятии заявления и документов для принятия решения
предоставление государственной услуги «прием заявок от граждан, подлежащих
социальному обслуживанию, организациями в форме социального обслуживания на
дому», в соответствии с п. 17. Административного регламента (по следующему (им)
основанию (ям):

(нужное подчеркнуть)

- тексты документов написаны неразборчиво;
- документы не принадлежат Заявителю;
- наличие серьезных повреждений документов, не позволяющих однозначно
истолковать их содержание;
- наличие в документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не
оговоренных исправлений;
- предоставления Заявителем неполного пакета документов;
- документы исполнены карандашом.

Руководитель _____
(Ф.И.О.)

Специалист _____
(Ф.И.О.)

контактный телефон _____

Дата			Подпись заявителя

(На бланке организации социального обслуживания с угловым штампом.)

Приложение 5
к Административному регламенту
предоставление государственной услуги
«прием заявок от граждан, подлежащих социальному
обслуживанию в форме социального обслуживания на дому»

Кому _____
(Ф.И.О.)

Адрес: _____

УВЕДОМЛЕНИЕ №
об отказе в предоставлении государственной услуги

(Наименование организации социального обслуживания) _____

--

Уважаемый (ая) _____

Рассмотрев представленные Вами заявление и документы для принятия решения о предоставлении государственной услуги прием заявок от граждан, подлежащих социальному обслуживанию, организациями в форме социального обслуживания на дому, сообщаем, что Вам отказано в предоставлении государственной услуги

(причина отказа в предоставлении государственной услуги)

Перечень возвращаемых документов:

1. _____
 2. _____
- _____

Руководитель _____
(Ф.И.О.)

Специалист _____
(Ф.И.О.)

контактный телефон _____

На бланке организации социального обслуживания с угловым штампом.

Решение об отказе может быть обжаловано в Министерстве труда, занятости и социального развития Чеченской Республики и (или) в суде.

Приложение 6
к Административному регламенту
предоставление государственной услуги
«прием заявок от граждан, подлежащих социальному
обслуживанию в форме социального обслуживания на дому»

Правила поведения граждан
при получении социальных услуг на дому

Клиент при предоставлении социальных услуг обязан соблюдать следующие правила:

1. Уважительно относиться к социальному работнику, предоставляющему ему социальные услуги на дому, не допускать грубого обращения и употребления бранных слов в разговоре с социальным работником во время исполнения должностных обязанностей.

2. Клиент не должен находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения в дни посещения его социальным работником, не допускать нахождения в его домовладении (квартире) посторонних лиц в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения, проведения собраний членов религиозных сект.

3. В случае предполагаемого отсутствия клиента в дни посещения его социальным работником (выезд, госпитализация) он должен заблаговременно известить об этом социального работника или заведующего отделением (дежурного сотрудника центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов).

4. Клиент не имеет право требовать оказания услуг, не входящих в республиканский перечень гарантированных государственных социальных услуг, перечень дополнительных социальных услуг, а также выполнения работ, которые не входят в круг обязанностей социального работника и унижают его человеческое достоинство.

5. Клиент не вправе требовать от социального работника обслуживания третьих лиц (родственников, квартирантов), проживающих с ним в одном домовладении (квартире).

6. Клиент не должен допускать сознательного ухудшения санитарного состояния и безопасности своего жилища (захламлять жилище предметами бытовых отходов; ходить по жилому помещению в грязной обуви; содержать домашних животных, птиц в жилых помещениях, в которых осуществляется уборка социальным работником; нарушать правила противопожарной безопасности).

7. Клиент не должен допускать антиобщественные деяния в период предоставления ему социальных услуг (содержание притонов, торговля спиртными напитками, самогонование, сексуальные домогательства, хулиганские действия по отношению к социальному работнику, находиться в виде, оскорбляющем человеческое достоинство).

8. Клиент обязан обеспечить беспрепятственный доступ социальному работнику к своему жилищу, содержать собак и других потенциально опасных для человека животных в безопасном месте.

Приложение 3
к Административному регламенту
предоставление государственной услуги
«Прием заявок от граждан, подлежащих социальному
обслуживанию в форме социального обслуживания на
дому»

**БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ПРИЕМ ЗАЯВОК ОТ ГРАЖДАН, ПОДЛЕЖАЩИХ СОЦИАЛЬНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ В
ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ»**

