

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

г. Вологда

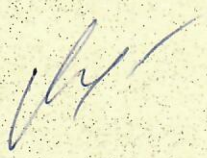
От 18.12.2024 № 1348

О процессах предоставления
услуг оказываемых в Вологодской
области государственными
учреждениями и другими
организациями, в которых
размещается государственное
задание (заказ), подлежащих
включению в реестры
государственных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить процессы предоставления услуг, оказываемых в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных услуг.
2. Казенному учреждению Вологодской области «Центр социальных выплат» и государственным организациям социального обслуживания области при предоставлении услуг, оказываемых в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных услуг, руководствоваться настоящим приказом в части, не урегулированной нормативными правовыми актами, определяющими порядок предоставления таких услуг.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления правового и организационного обеспечения, гражданской службы и кадров Т.В. Голубеву.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его принятия.

И.О. министра



И.В. Окопник

Утверждены
приказом Министерства социальной
защиты населения Вологодской
области
от 18.12.2024 № 1348
(приложение)

**Процессы предоставления услуг, оказываемых в Вологодской области
государственными учреждениями и другими организациями, в которых
размещается государственное задание (заказ), подлежащих включению в
реестры государственных услуг
(далее – Процессы)**

I. Общие положения

1.1. Настоящие Процессы регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением услуг, оказываемых в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных услуг (далее – услуги, организации), которые не урегулированы нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление таких услуг.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг и информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) организаций, а также специалистов организаций размещается на официальном сайте Министерства социальной защиты населения области (организации), а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) и в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области» (далее - Региональный портал).

3. При предоставлении услуг используется государственная информационная система, содержащая базы данных получателей мер социальной поддержки.

4. Предоставление услуг осуществляется для заявителей на безвозмездной основе.

5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и (или) получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

2. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга¹

¹ положения данного раздела, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов помещений, в которых предоставляется услуга, применяются с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, в том числе части 3 статьи 26 Федерального закона от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

2.1. Центральный вход в здание, в котором предоставляется услуга, оборудуется вывеской, содержащей информацию о наименовании и режиме работы. Информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом и продублирована шрифтом Брайля.

Вход в здание оборудуется в соответствии с требованиями, обеспечивающими беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья (пандусы, поручни, другие специальные приспособления).

Перед входом в здание обеспечивается возможность посадки лица с ограниченными возможностями здоровья в автотранспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

2.2. На территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется услуга, организуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе автотранспортных средств инвалидов.

Доступ инвалидов к парковочным местам является бесплатным.

2.3. Помещения, предназначенные для предоставления услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения, предназначенные для предоставления услуги, должны быть приспособленными для самостоятельного передвижения по ним лиц с ограниченными возможностями здоровья. В помещениях, предназначенных для предоставления услуги, обеспечивается сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, а также допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в установленном порядке.

В помещениях, предназначенных для предоставления услуги, на видном месте помещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации.

2.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заинтересованных лиц с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, наглядной информацией, а также текстом нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги, должны быть доступны для ознакомления на бумажных носителях, а также в электронном виде (информационные системы общего пользования).

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом и (или) рельефно-контрастным шрифтом и шрифтом Брайля.

2.5. Места ожидания и приема должны быть удобными для заявителей, оборудованы столами, стульями, обеспечены бланками заявлений, образцами их заполнения, канцелярскими принадлежностями.

Специалисты организаций, ответственные за предоставление услуги, оказывают лицам с ограниченными возможностями здоровья необходимую помощь, связанную с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением лиц с ограниченными возможностями здоровья с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги.

2.6. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей

помещениях - кабинетах приема заявителей.

Кабинеты для приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета и наименования отдела, которые печатаются удобным для чтения шрифтом и (или) рельефно-контрастным шрифтом и шрифтом Брайля.

Таблички на дверях или стенах устанавливаются таким образом, чтобы при открытой двери таблички были видны и читаемы.

Для приема заявителей кабинеты специалистов организаций оборудуются сидячими местами (стульями, кресельными секциями).

3. Показатели доступности и качества услуги

3.1. Показателями доступности услуг являются:

- а) своевременность и полнота предоставляемой информации об услугах, в том числе на Региональном портале;
- б) установление специалистов организаций, ответственных за предоставление услуг;
- в) территориальная доступность организаций: располагаются в центральной части населенных пунктов.

3.2. Показателями качества услуг являются:

- а) соблюдение сроков и последовательности выполнения всех процедур, предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление услуг;
- б) количество обоснованных обращений граждан о несоблюдении порядка выполнения процедур, сроков предоставления услуг, истребовании специалистами организаций документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление услуг;
- в) количество взаимодействий заявителя (представителя заявителя) со специалистами организаций при предоставлении услуг и их продолжительность.

3.3. Заявителям (представителям заявителя) обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления услуг.

4. Формы контроля за исполнением нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг

4.1. Контроль за соблюдением и исполнением специалистами организаций положений нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг, а также за принятием ими решений включает в себя текущий контроль и контроль полноты и качества предоставления услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами организаций положений нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг, а также за принятием ими решений осуществляется руководителем организации или уполномоченным им лицом, ответственным за предоставление услуги.

Текущий контроль осуществляется на постоянной основе.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуг включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки полноты и качества предоставления услуг осуществляются на основании актов Министерства социальной защиты населения области.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Министерства социальной защиты населения области) и внеплановыми.

Внеплановые проверки осуществляются в соответствии с приказом Министерства социальной защиты населения области на основании информации о нарушении законодательства, регулирующего предоставление услуг.

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

4.4. Ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных обязанностей по предоставлению услуг возлагается на специалистов организаций в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», законом области от 7 декабря 2015 года № 3806-ОЗ «Об отдельных вопросах осуществления общественного контроля в Вологодской области».

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) организаций, предоставляющих услугу, а также их специалистов

5.1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) организаций, специалистов организаций при предоставлении услуг осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 2 августа 2019 года № 858 «О досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия) казенного учреждения Вологодской области «Центр социальных выплат» и государственных организаций социального обслуживания области, предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме, их руководителей, иных должностных лиц либо работников при предоставлении услуг».

5.2. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления услуги.

5.3. В досудебном порядке могут быть обжалованы действия (бездействие) и решения:

специалистов организации - начальнику организации;

организации, начальника организации – начальнику Министерства социальной защиты населения области.

5.4. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется:

- при личном приеме;
- посредством телефонной связи;
- посредством электронной почты, посредством почтовой связи;
- на информационных стендах в помещениях органов опеки и попечительства;
- в сети «Интернет»;
- на официальном сайте Министерства социальной защиты населения области;
- на Едином портале;
- на Региональном портале.