

**ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ  
ОБЛАСТИ  
ПРИКАЗ**

от 30.03.2012 № 25-12

г. Ярославль

**Об утверждении порядков предоставления государственных услуг в электронном виде**

Во исполнение постановления Правительства области от 15.08.2011 № 599-п «Об утверждении Перечня услуг, оказываемых в Ярославской области государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями и предоставляемых в электронной форме», в соответствии с приказом департамента информационно-аналитического обеспечения органов государственной власти Ярославской области от 10.02.2012 № 1 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке и утверждению порядков предоставления услуг»

**ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые:

- Порядок предоставления государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста, инвалидов и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)» в электронном виде;

- Порядок предоставления государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)» в электронном виде.

2. Приказ вступает в силу с момента его официального опубликования.

Директор департамента Л.М. Андреева

УТВЕРЖДЕН  
приказом департамента труда  
и социальной поддержки населения  
Ярославской области  
от 30.03.2012 № 25-12

**ПОРЯДОК**

предоставления государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста, инвалидов и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)» в электронном виде

1. Общие положения

1.1. Порядок предоставления государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста, инвалидов и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)» в электронном виде (далее - порядок) устанавливает порядок предоставления информации гражданам о порядке социального обслуживания граждан пожилого возраста, инвалидов и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации учреждениями социального обслуживания населения Ярославской области.

Порядок разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста, инвалидов и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации» (далее - государственная услуга), создания благоприятных условий для получателей государственной услуги, определяет сроки и последовательность действий (процедур) при предоставлении государственной услуги.

1.2. Государственная услуга предоставляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- Федеральным законом от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг», утвержденным и введенным в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 326-ст;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», утвержденным и введенным в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 327-ст;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 562-ст;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 53058-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 435-ст;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 53059-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 436-ст;
- Законом Ярославской области от 3 ноября 2005 г. № 60-з «О социальном обслуживании населения Ярославской области»;
- Законом Ярославской области от 19 декабря 2008 г. № 65-з «Социальный кодекс Ярославской области»;
- Законом Ярославской области от 16 декабря 2009 г. № 70-з «О наделении органов местного самоуправления государственными полномочиями Ярославской области»;
- постановлением Администрации области от 31.12.2004 № 211-а «О перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области социальными службами»;
- постановлением Администрации области от 04.04.2005 № 46-а «О порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания»;
- постановлением Администрации области от 23.11.2005 № 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания»;
- постановлением Администрации области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области»;
- постановлением Администрации области от 26.12.2005 № 219-а «О порядке установления государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области»;
- постановлением Администрации области от 17.10.2006 № 277 «О создании департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области»;
- приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 21.10.2008 № 1 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в департаменте труда и социальной поддержки населения Ярославской области»;
- приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 05.03.2009 № 22 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области».

1.3. Предоставление государственной услуги осуществляют государственные и муниципальные учреждения социального обслуживания. Органом исполнительной власти ответственным за предоставление услуги, является департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области (далее - департамент).

1.3.1. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить:

- лично или по почте по адресу департамента: 150054, г. Ярославль, ул. Чехова, д. 5;
- по телефонам: (4852) 40-03-83, (4852) 40-03-33;
- посредством электронной почты: [dtspn@soc.adm.yar.ru](mailto:dtspn@soc.adm.yar.ru);
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или Портала государственных и муниципальных услуг Ярославской области: <http://76.gosuslugi.ru>.

Время работы департамента:

- понедельник - четверг: с 8.30 до 17.30;
- пятница: с 8.30 до 16.30;
- перерыв на обед: с 12.00 до 12.48;
- суббота и воскресенье - выходные дни.

1.3.2. Информация по вопросам предоставления государственной услуги может быть представлена заявителям:

- по телефону;
- по письменному обращению;

- при личном обращении в департамент;
- на информационных ресурсах департамента в сети Интернет;
- на информационных стендах в департаменте.

1.3.3. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах, на информационных ресурсах департамента в сети Интернет, а также на Портале государственных и муниципальных услуг Ярославской области размещается следующая информация:

- Порядок с приложениями к нему или извлечения из него;
- время приема получателей государственной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

1.4. Получателями государственной услуги являются физические лица (далее - заявители).

1.5. Государственная услуга предоставляется посредством федеральной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - портал).

1.6. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

1.7. Для получения государственной услуги предоставления каких-либо документов от заявителя не требуется.

1.8. Результатом предоставления услуги является электронный документ, содержащий информацию о порядке предоставления социального обслуживания учреждениями социального обслуживания населения Ярославской области.

1.9. Общий срок предоставления государственной услуги (с даты регистрации заявления на портале до даты ответа заявителю) не может превышать одного рабочего дня.

1.10. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги, приостановления предоставления услуги отсутствуют.

## 2. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур информационно-телекоммуникационного взаимодействия, требования к порядку их выполнения в электронной форме

2.1. Предоставление государственной услуги предполагает выполнение следующей административной процедуры: обращение заявителя в департамент через портал и направление автоматически сформированного ответа на запрос.

2.2. Основанием для начала предоставления государственной услуги является заполнение заявителем заявки через портал с соблюдением требований портала и указанием персональных данных согласно приложению 1 к Порядку.

Заявка заполняется на портале в подразделе «Департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области» раздела «Каталог услуг».

Электронная заявка заполняется в разделе портала «Личный кабинет» заявителя, позволяющем идентифицировать заявителя и получить доступ к предоставлению государственной услуги.

Заявитель самостоятельно осуществляет действия, предусмотренные процедурой.

2.3. Автоматически сформированный порталом электронный документ, содержащий информацию о порядке предоставления социального обслуживания учреждениями социального обслуживания населения Ярославской области, направляется заявителю в раздел «Личный кабинет» подраздела «Мои заявки» вкладки «Результаты».

2.4. Порядок исполнения операций предоставления государственной услуги в электронном виде приведен в приложении 2 к Порядку.

## 3. Формы контроля за исполнением Порядка

3.1. Текущий контроль осуществляется постоянно сотрудниками отдела департамента, курирующего деятельность государственных и муниципальных учреждений социального обслуживания.

Для текущего контроля используются сведения, полученные в электронной базе данных, служебная корреспонденция, устная и письменная информация сотрудников департамента.

О случаях и причинах нарушения сроков и содержания процедур начальник отдела, курирующий деятельность государственных и муниципальных учреждений социального обслуживания немедленно информируют своих непосредственных руководителей, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

3.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется директором департамента и его заместителями и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы департамента) и внеплановыми. Проверка также может проводиться по обращению заявителя.

Периодичность проведения проверок устанавливается директором департамента.

По результатам проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются сотрудники департамента.

Проверка осуществляется на основании приказа департамента.

Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывают председатель и члены комиссии, директор департамента.

3.3. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) сотрудников, предоставляющих государственную услугу, в досудебном и судебном порядке, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области для предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области;
- затребование платы с заявителя при предоставлении государственной услуги;
- отказ департамента, должностного лица департамента, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба подается в департамент в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, должностного лица департамента либо государственного служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, должностного лица департамента либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента, должностного лица департамента 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.

3.4. По результатам рассмотрения жалобы департамент принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных департаментом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

3.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 3.4 данного раздела Порядка, заявителю в письменной форме и (по желанию заявителя) в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3.6. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц департамента, принятые в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Приложение 1  
к Порядку

#### ФОРМА

электронной заявки на предоставление государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста, инвалидов и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)» в электронном виде

#### 1. Вкладка «Личные данные заявителя»

№ п/п	Поле ввода данных	Тип ввода	Источник
1.	Фамилия	автоматически	Личный кабинет заявителя
2.	Имя	автоматически	Личный кабинет заявителя

3.	Отчество	автоматически	Личный кабинет заявителя
4.	СНИЛС	автоматически	Личный кабинет заявителя
5.	Населенный пункт	автоматически	Личный кабинет заявителя

Приложение 2  
к Порядку

#### ПОРЯДОК

исполнения операций предоставления государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста, инвалидов и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)» в электронном виде

№ п/п	Операция	Исполнитель	Статус	Комментарий
1.	Подача заявки на Портале государственных и муниципальных услуг Ярославской области	Заявитель	Принято от заявителя	Принято от заявителя
2.	Положительное решение	Портал	Исполнено	Электронный документ отправлен заявителю

УТВЕРЖДЕН  
приказом департамента труда  
и социальной поддержки населения  
Ярославской области  
от 30.03.2012 № 25-12

#### ПОРЯДОК

предоставления государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)» в электронном виде

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок предоставления государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)» в электронном виде (далее - порядок) устанавливает порядок предоставления информации гражданам о порядке социального обслуживания детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей учреждениями социального обслуживания населения Ярославской области.

Порядок разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)» (далее - государственная услуга), создания благоприятных условий для получателей государственной услуги, определяет сроки и последовательность действий (процедур) при предоставлении государственной услуги.

1.2. Государственная услуга предоставляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг», утверждённым и введённым в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 326-ст;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», утверждённым и введённым в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 327-ст;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст;

- Законом Ярославской области от 3 ноября 2005 г. № 60-з «О социальном обслуживании населения Ярославской области»;
- Законом Ярославской области от 19 декабря 2008 г. № 65-з «Социальный кодекс Ярославской области»;
- Законом Ярославской области от 16 декабря 2009 г. № 70-з «О наделении органов местного самоуправления государственными полномочиями Ярославской области»;
- постановлением Администрации области от 31.12.2004 № 211-а «О перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области социальными службами»;
- постановлением Администрации области от 04.04.2005 № 46-а «О порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания»;
- постановлением Администрации области от 23.11.2005 № 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания»;
- постановлением Администрации области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области»;
- постановлением Администрации области от 26.12.2005 № 219-а «О порядке установления государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области»;
- постановлением Администрации области от 17.10.2006 № 277 «О создании департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области»;
- приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 05.03.2009 № 22 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области».

1.3. Предоставление государственной услуги осуществляют государственные и муниципальные учреждения социального обслуживания. Органом исполнительной власти ответственным за предоставление услуги, является департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области (далее - департамент).

1.3.1. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить:

- лично или по почте по адресу департамента: 150054, г. Ярославль, ул. Чехова, д. 5;
- по телефонам: (4852) 40-03-83, (4852) 40-03-33;
- посредством электронной почты: [dtspn@soc.adm.yar.ru](mailto:dtspn@soc.adm.yar.ru);
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или Портала государственных и муниципальных услуг Ярославской области: <http://76.gosuslugi.ru>.

Время работы департамента:

- понедельник - четверг: с 8.30 до 17.30;
- пятница: с 8.30 до 16.30;
- перерыв на обед: с 12.00 до 12.48;
- суббота и воскресенье - выходные дни.

1.3.2. Информация по вопросам предоставления государственной услуги может быть представлена заявителям:

- по телефону;
- по письменному обращению;
- при личном обращении в департамент;
- на информационных ресурсах департамента в сети Интернет;
- на информационных стендах в департаменте.

1.3.3. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах, на информационных ресурсах департамента в сети Интернет, а также на Портале государственных и муниципальных услуг Ярославской области размещается следующая информация:

- Порядок с приложениями к нему или извлечения из него;
- время приема получателей государственной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

1.4. Получателями государственной услуги являются физические лица (далее - заявители).

1.5. Государственная услуга предоставляется посредством федеральной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - портал).

1.6. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

1.7. Для получения государственной услуги представления документов от заявителя не требуется.

1.8. Результатом предоставления услуги является электронный документ, содержащий информацию о порядке предоставления социального обслуживания учреждениями социального обслуживания населения Ярославской области.

1.9. Общий срок предоставления государственной услуги (с даты регистрации заявления на портале до даты ответа заявителю) не может превышать одного рабочего дня.

1.10. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги, приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур информационно-телекоммуникационного взаимодействия, требования к порядку их выполнения в электронной форме

2.1. Предоставление государственной услуги предполагает выполнение следующей административной процедуры: обращение заявителя в департамент через портал и направление автоматически сформированного ответа на запрос.

2.2. Основанием для начала предоставления государственной услуги, является заполнение заявителем заявки через портал с соблюдением требований портала и указанием персональных данных согласно приложению 1 к Порядку.

Заявка заполняется на портале в подразделе «Департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области» раздела «Каталог услуг».

Электронная заявка заполняется в разделе портала «Личный кабинет» заявителя, позволяющем идентифицировать заявителя и получить доступ к предоставлению государственной услуги.

Заявитель самостоятельно осуществляет действия, предусмотренные процедурой.

2.3. Автоматически сформированный порталом электронный документ, содержащий информацию о порядке предоставления социального обслуживания учреждениями социального обслуживания населения Ярославской области, направляется заявителю в раздел «Личный кабинет» подраздела «Мои заявки» вкладки «Результаты».

2.4. Порядок исполнения операций предоставления государственной услуги в электронном виде приведен в приложении 2 к Порядку.

### 3. Формы контроля за исполнением Порядка

3.1. Текущий контроль осуществляется постоянно сотрудниками отдела департамента, курирующего деятельность государственных и муниципальных учреждений социального обслуживания.

Для текущего контроля используются сведения, полученные в электронной базе данных, служебная корреспонденция, устная и письменная информация сотрудников департамента.

О случаях и причинах нарушения сроков и содержания процедур начальник отдела, курирующий деятельность государственных и муниципальных учреждений социального обслуживания немедленно информируют своих непосредственных руководителей, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

3.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется директором департамента и его заместителями и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы департамента) и внеплановыми. Проверка также может проводиться по обращению заявителя.

Периодичность проведения проверок устанавливается директором департамента.

По результатам проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются сотрудники департамента.

Проверка осуществляется на основании приказа департамента.

Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывают председатель и члены комиссии, директор департамента.

3.3. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) сотрудников, предоставляющих государственную услугу, в досудебном и судебном порядке, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области для предоставления государственной услуги;

- отказ в предоставлении государственной услуги;

- затребование платы с заявителя при предоставлении государственной услуги;

- отказ департамента в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба подается в департамент в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, должностного лица департамента либо государственного служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента,

должностного лица департамента либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента, должностного лица департамента 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.

3.4. По результатам рассмотрения жалобы департамент принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных департаментом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

3.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 3.4 данного раздела Порядка, заявителю в письменной форме и (по желанию заявителя) в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3.6. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц департамента, принятые в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Приложение 1  
к Порядку

#### ФОРМА

электронной заявки на предоставление государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)» в электронном виде

#### 1. Вкладка «Личные данные заявителя»

№ п/п	Поле ввода данных	Тип ввода	Источник
1.	Фамилия	автоматически	Личный кабинет заявителя
2.	Имя	автоматически	Личный кабинет заявителя
3.	Отчество	автоматически	Личный кабинет заявителя
4.	СНИЛС	автоматически	Личный кабинет заявителя
5.	Населенный пункт	автоматически	Личный кабинет заявителя

Приложение 2  
к Порядку

#### ПОРЯДОК

исполнения операций предоставления государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей (предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан)» в электронном виде

№ п/п	Операция	Исполнитель	Статус	Комментарий
1.	Подача заявки на Портале государственных и муниципальных услуг Ярославской области	Заявитель	Принято от заявителя	Принято от заявителя
2.	Положительное решение	Портал	Исполнено	Электронный документ отправлен заявителю