



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 12.01.2021

№ 4

Об утверждении Административного регламента предоставления Департаментом здравоохранения Ивановской области государственной услуги «Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями в сфере здравоохранения»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлениями Правительства Ивановской области от 27.06.2008 № 170-п «Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), предоставляемых (выполняемых) исполнительными органами государственной власти Ивановской области и подведомственными им учреждениями» и от 15.10.2008 № 269-п «Об административных регламентах осуществления регионального государственного контроля (надзора) и административных регламентах предоставления государственных услуг», распоряжением Правительства Ивановской области от 03.02.2020 № 7-рп «Об утверждении перечня исполнительных органов государственной власти Ивановской области, осуществляющих оценку качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления Департаментом здравоохранения Ивановской области государственной услуги «Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями в сфере здравоохранения» (прилагается).

2. Управлению кадрового, правового обеспечения и делопроизводства Департамента здравоохранения Ивановской области обеспечить направление настоящего приказа:

на официальное опубликование в установленном порядке;

в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Ивановской области для включения в федеральный регистр нормативных

правовых актов субъектов Российской Федерации и проведения юридической экспертизы.

Исполняющий обязанности
директора Департамента здравоохранения
Ивановской области



А.Е. Буянкин

**Административный регламент
предоставления Департаментом здравоохранения Ивановской области
государственной услуги «Оценка качества оказания общественно
полезных услуг социально ориентированными некоммерческими
организациями в сфере здравоохранения»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления Департаментом здравоохранения Ивановской области государственной услуги «Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями в сфере здравоохранения» (далее - Административный регламент, государственная услуга) устанавливает стандарт и порядок предоставления Департаментом здравоохранения Ивановской области (далее – Департамент) в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ивановской области полномочий, государственной услуги, а также порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу.

Перечень общественно полезных услуг в сфере здравоохранения, оказываемых социально ориентированной некоммерческой организацией, оценку качества оказания которых осуществляет Департамент здравоохранения Ивановской области (далее также - общественно полезная услуга), указан в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

1.2. Круг заявителей

В качестве заявителей для получения государственной услуги могут выступать социально ориентированные некоммерческие организации (за исключением социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих общественно полезную услугу на территории более половины субъектов Российской Федерации, и (или) получившей финансовую поддержку за счет средств федерального бюджета в связи с оказанием ею общественно полезных услуг), оценка качества оказания общественно полезных услуг которых относится к компетенции Департамента, в соответствии с перечнем исполнительных органов государственной власти Ивановской области, осуществляющих оценку качества оказания общественно полезных услуг

социально ориентированными некоммерческими организациями, утвержденным распоряжением Правительства Ивановской области от 03.02.2020 № 7-рп «Об утверждении перечня исполнительных органов государственной власти Ивановской области, осуществляющих оценку качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями» (далее – Перечень), созданные в предусмотренных Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» формах (за исключением государственных корпораций, государственных компаний, общественных объединений, являющихся политическими партиями) и соответствующие следующим критериям (далее – организация, заявитель):

- на протяжении не менее чем одного года оказывающие общественно полезные услуги надлежащего качества на территории Ивановской области;
- не являющиеся некоммерческими организациями, выполняющими функции иностранного агента;
- оказывающие на территории Ивановской области одну (или несколько) общественно полезных услуг, указанных в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация о предоставлении государственной услуги и услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, предоставляется заявителям:

- а) непосредственно специалистами Департамента при личном обращении граждан;
- б) с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты;
- в) посредством средств массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения на информационных стендах Департамента;
- г) путем размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на сайте Департамента (www.dz.ivanovoobl.ru), в областной государственной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ивановской области» (www.pgu.ivanovoobl.ru), и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru)» (далее – Порталы услуг).

1.3.2. На сайте Департамента размещаются следующие документы и информация:

- а) полное наименование и почтовый адрес Департамента;
- б) номера телефонов структурных подразделений Департамента;
- в) режим работы Департамента;
- г) текст Административного регламента с приложениями.

1.3.3. На информационных стендах, размещаемых в свободном доступе для посетителей в помещениях Департамента, отражается следующая информация:

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

б) извлечения из текста (или текст) Административного регламента с приложениями;

в) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

г) образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги и требования к ним;

д) схема размещения специалистов и режим приема ими граждан;

е) сведения о сроках предоставления государственной услуги в целом и максимальных сроках выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов и т.д.;

ж) порядок получения консультаций по вопросам получения государственной услуги в Департаменте;

з) порядок обжалования решений, действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных услуг, и их работников.

Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.4. Изменения в информацию о порядке предоставления государственной услуги, размещенную в соответствии с пунктом 1.3.3 Административного регламента, должны своевременно, не позднее 3 дней со дня изменения, вноситься специалистами, ответственными за ее обновление.

1.3.5. Получение заявителем сведений о ходе предоставления государственной услуги способами, предусмотренными подпунктами «а», «б» пункта 1.3.1 Административного регламента, осуществляется в порядке, установленном подразделом 3.2 Административного регламента.

1.3.6. Сведения о графике (режиме) работы Департамента сообщаются по телефонам, а также размещаются на вывесках при входе в здание, на информационных стендах.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями в сфере здравоохранения.

2.2. Наименование органа государственной власти, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Государственную услугу предоставляет Департамент здравоохранения Ивановской области.

2.2.2. При предоставлении государственной услуги заявитель по своему выбору взаимодействует с Департаментом здравоохранения Ивановской области, Департаментом социальной защиты населения Ивановской области, Департаментом образования Ивановской области, Департаментом культуры и туризма Ивановской области (далее также - Департамент).

2.2.3. При предоставлении государственной услуги Департаментом здравоохранения Ивановской области, в который поступило заявление об оказании государственной услуги, в случае необходимости осуществляется взаимодействие с соответствующим Департаментом, указанным в пункте 2.2.2 Административного регламента.

2.2.4. Специалисты, участвующие в предоставлении государственной услуги, не вправе требовать от заявителя:

- осуществления действий, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, 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 государственной услуги, утвержденный Правительством Ивановской области¹;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

- а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

- б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в

¹ Постановление Правительства Ивановской области от 22.08.2011 № 284-п «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Ивановской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и об установлении порядка определения размера платы за их оказание».

предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является:

- выдача заключения о соответствии качества оказания социально ориентированной некоммерческой организацией общественно полезных услуг установленным критериям;

- выдача (направление) мотивированного уведомления об отказе в выдаче заключения.

Результат предоставления государственной услуги заявителю представляется в форме документа на бумажном носителе.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги и выполнения административных действий в рамках государственной услуги

Срок предоставления государственной услуги не должен превышать 30 дней со дня поступления в Департамент заявления о выдаче заключения. Указанный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней, в случае направления Департаментом запросов в порядке межведомственного информационного взаимодействия, с уведомлением заявителя о продлении срока предоставления государственной услуги в течение 30 дней со дня поступления в Департамент заявления о выдаче заключения.

В случае если организация включена в реестр поставщиков социальных услуг по соответствующей общественно полезной услуге, продление срока предоставления государственной услуги не допускается.

Заключение либо мотивированное уведомление об отказе в выдаче заключения направляется по почте заказным письмом (бандеролью с описью вложенных документов и уведомлением о вручении) организации в течение 3 рабочих дней со дня принятия Департаментом соответствующего решения.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги регулируется:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральным законом от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.11.2013 № 1062 «О порядке ведения реестра недобросовестных поставщиков (подрядчиков, исполнителей)»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.01.2017 № 89 «О реестре некоммерческих организаций - исполнителей общественно полезных услуг»;

Постановлением Правительства Ивановской области от 15.10.2008 № 269-п «Об административных регламентах осуществления регионального государственного контроля (надзора) и административных регламентах предоставления государственных услуг»;

Постановлением Правительства Ивановской области от 28.12.2012 № 578-п «Об утверждении Положения о Департаменте здравоохранения Ивановской области»;

Распоряжением Правительства Ивановской области от 03.02.2020 № 7-рп «Об утверждении перечня исполнительных органов государственной власти Ивановской области, осуществляющих оценку качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями».

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), подлежит обязательному размещению на официальном сайте Департамента в сети Интернет, в региональном реестре и на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ивановской области.

Департамент обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на своем официальном сайте в сети Интернет, а также в соответствующем разделе регионального реестра.

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

2.6.1. Для выдачи заключения представляется письменное заявление организации о выдаче заключения по форме, установленной приложением 2 к Административному регламенту, в котором обосновывается соответствие оказываемой социально ориентированной некоммерческой организацией общественно полезной услуги установленным критериям, подписанное руководителем постоянно действующего исполнительного органа заявителя или иным лицом, имеющим право действовать от его имени без доверенности.

2.6.2. К заявлению могут быть приложены документы, обосновывающие соответствие оказываемой организацией общественно полезной услуги установленным критериям (справки, характеристики, экспертные заключения, заключения общественных советов при заинтересованных органах, копии дипломов и благодарственных писем и другие).

В заявлении должно быть обосновано соответствие оказываемых организацией услуг установленным критериям оценки качества оказания общественно полезной услуги:

- соответствие общественно полезной услуги установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям к ее содержанию (объем, сроки, качество предоставления);
- наличие у лиц, непосредственно задействованных в исполнении общественно полезной услуги (в том числе работников организации и работников, привлеченных по договорам гражданско-правового характера), необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы в соответствующей сфере), достаточность количества таких лиц;
- удовлетворенность получателей общественно полезной услуги

качеством ее оказания (отсутствие жалоб на действия (бездействие) и (или) решения организации, связанные с оказанием ею общественно полезных услуг, признанных обоснованными судом, органами государственного контроля (надзора) и муниципального надзора, иными органами в соответствии с их компетенцией в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения);

- открытость и доступность информации о некоммерческой организации;
- отсутствие организации в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуги в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения.

2.6.3. В случае если организация включена в реестр поставщиков социальных услуг по соответствующей общественно полезной услуге, представления дополнительных документов, обосновывающих соответствие оказываемых организацией услуг установленным критериям, не требуется.

2.6.4. В случае поступления заявления о выдаче заключения в орган, к компетенции которого оценка качества оказания конкретной общественно полезной услуги не отнесена, указанный орган в течение 5 рабочих дней со дня поступления заявления направляет его по принадлежности в заинтересованный орган, осуществляющий оценку качества оказания этой общественно полезной услуги, предусмотренный Перечнем.

2.6.5. Требования, предъявляемые к представленным документам:

- документы должны поддаваться прочтению;
- заявление представляется на русском языке в одном экземпляре. Заявление, содержащее более одного листа, должно быть прошито, пронумеровано и заверено подписью руководителя постоянно действующего исполнительного органа заявителя или иного лица, имеющего право действовать от его имени без доверенности, на обороте последнего листа на месте прошивки;

- иные документы представляются на русском языке в одном подлинном экземпляре;

- при составлении заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур;

- в документах не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;

- текст заявления и прилагаемых к нему документов не должен быть исполнен карандашом, должен быть написан разборчиво;

- текст заявления и прилагаемых к нему документов не должен содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений, а также иметь повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Заявление о выдаче заключения и прилагаемые к нему документы могут быть представлены непосредственно заявителем, направлены почтовым

отправлением с описью вложения, направлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основаниями для отказа в выдаче организации заключения являются:

- а) несоответствие общественно полезной услуги установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям к ее содержанию (объем, сроки, качество предоставления);
- б) отсутствие у лиц, непосредственно задействованных в исполнении общественно полезной услуги (в том числе работников организации и работников, привлеченных по договорам гражданско-правового характера), необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы в соответствующей сфере), недостаточность количества лиц, у которых есть необходимая квалификация;
- в) наличие в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения, жалоб на действия (бездействие) и (или) решения организации, связанных с оказанием ею общественно полезной услуги, признанных обоснованными судом, органами государственного контроля (надзора) и муниципального надзора, иными государственными органами в соответствии с их компетенцией;
- г) несоответствие уровня открытости и доступности информации об организации установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям (при их наличии);
- д) наличие в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения, информации об организации в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуги в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- е) представление документов, содержащих недостоверные сведения, либо документов, оформленных в ненадлежащем порядке.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления, прекращения предоставления государственной услуги

Основания для приостановления, прекращения предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.10. 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

Необходимые и обязательные услуги для получения государственной услуги отсутствуют.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги

За предоставление государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

2.12. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления и документов на предоставление государственной услуги и при получении результата ее предоставления

2.12.1. Максимальное время ожидания заявителями очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут.

2.12.2. В целях исключения очередей в местах приема документов используется предварительная запись на прием.

2.12.3. При подаче документов по предварительной записи время ожидания не должно превышать 5 минут с момента времени, на который была осуществлена запись.

2.12.4. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

2.13. Сроки и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги

Заявление о предоставлении государственной услуги с приложенными к нему по желанию заявителя документами, поступившие в Департамент от организации непосредственно или почтовым отправлением, либо в форме электронного документа, регистрируется в соответствии с установленными правилами делопроизводства в течение 1 рабочего дня.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

2.14.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны размещаться преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах зданий с отдельным входом (по возможности).

Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ граждан, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресел-колясок.

Передвижение по помещению не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая тех, кто использует кресла-коляски. Помещение должно быть достаточно освещено.

2.14.2. Центральный вход в здание органа, предоставляющего государственную услугу, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

а) наименование органа, осуществляющего предоставление государственной услуги;

б) адрес (местонахождение);

в) график приема граждан.

2.14.3. Помещения, предназначенные для приема граждан, оборудуются:

а) электронной системой управления очередью (по возможности);

б) световым информационным табло (по возможности);

в) системой кондиционирования воздуха (по возможности);

г) противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.14.4. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

а) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

в) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

д) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

е) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

ж) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

з) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещение с учетом потребности инвалида собственник помещения обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления государственной услуги, либо когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи утвержден приказом Министерством здравоохранения Ивановской области от 12.11.2015 № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи».

2.14.5. Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, включают зал ожидания и места для приема граждан.

Зал ожидания должен быть оснащен стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. В зале ожидания должен быть установлен компьютер со справочно-правовыми системами и программными продуктами. Правила работы с ним, а также фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона, номер кабинета должностного лица, отвечающего за работу компьютера, размещаются на информационном стенде, расположенном рядом с компьютером.

2.14.6. Прием граждан осуществляется в кабинках (кабинетах), специально оборудованных для приема граждан, которые оборудуются информационными табличками с указанием:

а) номера кабинки (кабинета);

б) фамилии, имени, отчества (при наличии) должностного лица.

Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных уполномоченного органа, принтером и сканером.

2.15. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.15.1. Показателями доступности и качества оказания государственной услуги являются:

- а) удовлетворенность получателей государственной услуги качеством предоставления государственной услуги;
- б) возможность получения полной, актуальной и доступной информации о порядке предоставления государственной услуги;
- в) соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- г) отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей государственной услуги на действия (бездействие) специалистов или должностных лиц, на несоблюдение сроков предоставления государственной услуги, на отсутствие доступности государственной услуги и информации.

2.15.2. При предоставлении государственной услуги получатель государственной услуги осуществляет одно взаимодействие со специалистом при подаче документов при личном обращении, при условии представления заявителем заявления, и соответствия представленных документов требованиям, предусмотренным подразделом 2.6 Административного регламента.

2.16. Особенности выполнения многофункциональными центрами отдельных административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

2.17. Особенности предоставления в электронной форме отдельных административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги

Заявление организации о выдаче заключения и прилагаемые к нему документы могут быть направлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

При предоставлении государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала заявителю обеспечивается возможность:

- получения информации о порядке и сроках государственной услуги;
- формирования заявления о предоставлении государственной услуги;
- приема и регистрации органом (организацией) запроса и иных

документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Департамента либо государственного гражданского служащего Департамента.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Перечень административных процедур

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

- информирование и консультирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги;
- прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- предоставление сведений о ходе оказания государственной услуги;
- взаимодействие Департамента с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг;
- рассмотрение заявления и документов, принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги;
- выдача (направление) заявителю результата предоставления государственной услуги;
- ведение и хранение учетных дел.

3.1.2. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению заявителя.

Заявление рассматривается государственным гражданским служащим Департамента, уполномоченным рассматривать документы, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах государственный гражданский служащий Департамента, уполномоченный рассматривать документы, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 7 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах гражданский служащий, уполномоченный рассматривать документы, письменно по адресу, указанному в заявлении, сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

3.2. Информирование и консультирование по вопросам предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Департамент.

3.2.2. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется при личном, письменном обращении заявителя или при поступлении обращений в Департамент с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2.3. При информировании заявителя сотрудник Департамента доводит до его сведения:

- необходимые действия заявителя (порядок получения и предоставления необходимых документов, информация справочного характера);

- перечень результатов государственной услуги.

3.2.4. При информировании граждан по телефону или при личном приеме специалисты, осуществляющие информирование граждан, должны:

- а) корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства;

- б) проводить консультацию без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций, комментариев ситуации;

- в) задавать только уточняющие вопросы в интересах дела.

3.2.5. При ответе на телефонные звонки специалист, осуществляющий консультирование, сняв трубку, должен представиться, назвав:

- наименование органа;

- фамилию, должность.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать «параллельных» разговоров с окружающими людьми и по другим телефонам.

Специалист, осуществляющий консультирование, грамотно, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

В конце консультирования необходимо кратко подвести итог и перечислить гражданину меры, которые надо принять.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

Если специалист не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, заявителю предлагается оставить контактный телефон или адрес, по которому ему будет предоставлена консультация.

При желании заявителя получить консультацию по телефону консультирование осуществляется не позднее дня, следующего за днем обращения за консультацией. При желании заявителя получить консультацию в письменном виде консультирование осуществляется в порядке, установленном пунктом 3.2.8 Административного регламента.

3.2.6. При личном обращении граждан в рамках информирования и консультирования по предоставлению государственной услуги:

- а) время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут;

б) продолжительность личного приема не должна превышать 15 минут;

в) специалисты, осуществляющие личный прием, должны принять необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Специалист при необходимости выдает заявителю форму заявления и список документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, на бумажном носителе, поясняет порядок получения необходимых документов и требования, предъявляемые к ним. По желанию заявителя данная информация может быть также представлена на бумажном носителе в виде памятки;

г) ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, а также при несогласии гражданина на получение устного ответа, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.7. Требование письменного ответа при устном обращении гражданина и письменные обращения граждан подлежат регистрации в соответствии с правилами делопроизводства в срок не позднее следующего дня после их поступления.

3.2.8. Ответы на письменные обращения даются в установленном порядке в течение 30 дней со дня регистрации обращения заявителя. Специалисты грамотно готовят разъяснения в пределах установленной компетенции.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, по решению руководителя Департамента, срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен дополнительно до 30 календарных дней. В таком случае заявителю направляется промежуточный ответ с описанием действий, совершаемых по его обращению, и уведомлением о продлении срока его рассмотрения.

3.2.9. Письменный ответ подписывается соответственно руководителем Департамента, а также содержит фамилию, инициалы, телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, факсом, в зависимости от способа обращения гражданина за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении гражданина.

3.2.10. Результатом административной процедуры является предоставление заявителям информации о государственной услуге, порядке получения и результатах ее предоставления.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 60 дней (в случае продления срока рассмотрения обращения) со дня обращения заявителя.

3.3. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является обращение заявителя в Департамент либо поступление заявления о предоставлении государственной услуги любым способом, указанным в пункте 2.6.5 Административного регламента.

3.3.2. Заявителям должна быть предоставлена возможность осуществить предварительную запись по телефону либо при личном обращении к специалисту.

Заявителю по телефону либо при личном обращении лично сообщается дата и время представления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

3.3.3. Личный прием заявителей в целях подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется специалистом, ответственным за прием документов, в рабочее время согласно графику работы Департамента в порядке очереди с учетом предварительной записи. При личном приеме заявитель предъявляет специалисту документы, удостоверяющие его личность.

В случае подачи заявления посредством Порталов услуг или официального сайта Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», к нему прикрепляются скан-образы документов, предусмотренных пунктами 2.6.1, 2.6.2 Административного регламента, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, при этом заявление, документы заверяются электронной подписью заявителя, допускаемой в соответствии с действующими нормативными правовыми актами для получения государственных и муниципальных услуг.

3.3.4. В ходе приема документов, необходимых для предоставления государственной услуги, специалист, ответственный за прием документов:

а) регистрирует заявление в соответствии с подразделом 2.13 Административного регламента;

б) устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего его личность;

в) информирует при личном приеме заявителя о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

г) проверяет правильность заполнения заявления, в том числе полноту внесенных данных, наличие документов, представленных заявителем по собственной инициативе. Проверяет документы на соответствие требованиям, указанным в пунктах 2.6.1, 2.6.2, 2.6.5 Административного регламента.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении, специалист, ответственный за прием документов, помогает заявителю оформить заявление;

д) осуществляет проверку представленных документов на соответствие оригиналам и заверение их копий путем проставления заверительной надписи с

указанием фамилии, инициалов, должности специалиста и даты заверения.

Если копии необходимых документов не представлены, осуществляет копирование документов, проставляет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием должности, фамилии, инициалов, даты, возвращает заявителю оригиналы документов, с которых были сняты копии;

е) выдает заявителю расписку о приеме заявления и документов.

В расписке о приеме документов указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- дата приема заявления и документов;
- фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, а также его

подпись.

В ходе личного приема расписка выдается заявителю под подпись.

На бланке заявления ставится подпись заявителя о получении расписки, проставляется подпись специалиста, выдавшего расписку.

В случае получения заявления почтовым отправлением, посредством Порталов услуг или официального сайта Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расписка о приеме заявления и документов направляется заявителю в течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления почтовым отправлением или в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи.

3.3.5. В случае разделения должностных обязанностей по приему документов и формированию учетного дела, специалист, ответственный за прием документов, формирует комплект принятых документов - скрепляет заявление, документы, предоставленные гражданином, и документы, полученные в результате межведомственного взаимодействия (далее - комплект документов), и передает специалисту, ответственному за формирование учетного дела.

3.3.6. Специалист, ответственный за передачу документов, формирует и передает комплект документов (с сопроводительной описью в случае, если это предусмотрено должностными регламентами) специалисту, ответственному за формирование учетного дела.

3.3.7. Результатом данной административной процедуры является прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, формирование комплекта документов, принятых от заявителя, и выдача (направление) ему расписки о приеме документов.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 4 рабочих дня со дня поступления заявления о предоставлении государственной услуги.

3.4. Предоставление сведений о ходе оказания государственной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению сведений о ходе оказания государственной услуги является обращение заявителя:

- а) по справочным телефонам Департамента;
- б) в письменной форме (по почте);
- в) в ходе личного приема.

3.4.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии лица, принявшего телефонный звонок. В рамках предоставления сведений заявителю сообщается о специалистах, которым поручено рассмотрение заявления, об административной процедуре, на которой находится предоставление государственной услуги, о сроках предоставления государственной услуги, способе уведомления заявителя, о результате предоставления государственной услуги (при его наличии).

Время разговора по телефону не должно превышать 5 минут.

3.4.3. Информирование заявителей о ходе предоставления государственной услуги при обращении лично или в письменной форме, осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 3.2.4 - 3.2.8 Административного регламента.

3.4.4. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю сведений о ходе оказания государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по представлению сведений о ходе оказания государственной услуги: при обращении заявителя лично или по телефону - 30 минут, при обращении заявителя в письменной форме - 5 рабочих дней с момента поступления обращения заявителя.

3.5. Взаимодействие Департамента с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры по межведомственному взаимодействию является поступление в Департамент заявления о предоставлении государственной услуги.

3.5.2. Специалист, принявший документы, в течение 2 рабочих дней со дня принятия документов осуществляет подготовку и направление запроса в соответствующий Департамент, указанный в пункте 2.2.2 Административного регламента, о предоставлении имеющихся сведений об оказании организацией общественно полезной услуги.

3.5.3. Процедуры межведомственного взаимодействия, предусмотренные пунктом 3.5.2 Административного регламента, осуществляются специалистами в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ивановской области и соответствующими соглашениями.

Направление межведомственного запроса и представление документов и информации допускаются только в целях, связанных с предоставлением государственной услуги.

Направление межведомственных запросов Департаментом о представлении документов и информации для осуществления деятельности, не связанной с предоставлением государственных услуг, не допускается, а

специалисты, направившие необоснованные межведомственные запросы, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Непредставление (несвоевременное представление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации не может являться основанием для отказа в предоставлении заявителю государственной услуги. Должностное лицо (и) или работник, не представившие (несвоеременно представившие) запрошенные и находящиеся в распоряжении соответствующего органа либо организации документ или информацию, подлежат административной, дисциплинарной или иной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При отсутствии системы межведомственного электронного взаимодействия межведомственное взаимодействие может осуществляться через представление бумажных документов, с дальнейшим переводом их в электронный вид, при необходимости.

3.5.4. В течение 1 рабочего дня, следующего за днем получения запрашиваемой информации (документов), специалист, ответственный за прием документов, проверяет полноту полученной информации (документов).

В случае поступления запрошенной информации (документов) не в полном объеме или содержащей противоречивые сведения, специалист уточняет запрос и направляет его повторно. При отсутствии указанных недостатков вся запрошенная информация (документы), полученная в рамках межведомственного взаимодействия, приобщается к пакету документов, принятых у заявителя.

3.5.5. Результатом административной процедуры по межведомственному взаимодействию является направление в Департамент запрошенной информации (документов), необходимой для предоставления государственной услуги заявителю.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – не более 17 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган или организацию, предоставляющие информацию (документы).

3.6. Рассмотрение заявления и документов, принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявления и документов, принятию решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и его фиксации является получение Департаментом заявления и полного комплекта документов, необходимых для принятия решения.

При выполнении всех действий в рамках указанной административной процедуры необходимо учитывать сроки предоставления государственной услуги, указанные в подразделе 2.4 Административного регламента.

3.6.2. Сформированный комплект документов, поступивших от заявителя и в результате межведомственного взаимодействия, в порядке, установленном правилами делопроизводства, поступает на рассмотрение специалиста,

ответственный за подготовку проекта решения.

3.6.3. Специалист, ответственный за подготовку проекта решения, в течение 5 рабочих дней со дня поступления документов:

а) проверяет поступивший комплект документов на соответствие требованиям, установленным в пунктах 2.6.1, 2.6.2, 2.6.5 и подразделе 3.5 Административного регламента;

б) готовит и представляет на подпись руководителю Департамента проект заключения либо в случаях, предусмотренных подразделом 2.8 Административного регламента, готовит и представляет на подпись руководителю Департамента проект решения об отказе в выдаче заключения (мотивированное уведомление).

3.6.4. Ответственное за подписание лицо рассматривает проект заключения либо проект решения об отказе в выдаче заключения и подписывает его либо при наличии замечаний возвращает специалисту, ответственному за подготовку проекта решения, с указанием замечаний.

3.6.5. Специалист, ответственный за подготовку проекта решения, дорабатывает проект заключения либо проект решения об отказе в выдаче заключения с учетом замечаний и повторно представляет на подпись.

3.6.6. Результатом административной процедуры является представление на подпись руководителю Департамента проекта заключения либо проекта решения об отказе в выдаче заключения (мотивированного уведомления).

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет не более 5 рабочих дней со дня поступления документов, указанных в пункте 3.6.2 Административного регламента.

3.7. Выдача (направление) заявителю результата предоставления государственной услуги

3.7.1 Основанием для выдачи (направления) заявителю результата предоставления государственной услуги является поступление специалисту, ответственному за выдачу (направление) документов, подписанного руководителем Департамента заключения либо решения об отказе в выдаче заключения (мотивированного уведомления).

3.7.2. Специалист, ответственный за выдачу (направление) документов, в течение 1 рабочего дня со дня получения документов, указанных в пункте 3.7.1 Административного регламента, информирует заявителя по телефону или в электронном виде о готовности документов.

3.7.3. Заявитель вправе получить результат предоставления государственной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе.

3.7.4. В случае личного обращения заявителя специалист, ответственный за выдачу (направление) документов, устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

3.7.5. Специалист, ответственный за выдачу (направление) документов, выдает заявителю документы. Второй экземпляр документа остается в

Департаменте. На втором экземпляре документа заявитель ставит отметку о получении (Ф.И.О., должность, дата, с указанием «Документ получил»).

3.7.6. В случае получения от заявителя сообщения об отсутствии возможности получения соответствующих документов специалист, ответственный за выдачу (направление) документов, готовит пакет документов для отправки почтой в течение 2 рабочих дней со дня получения документов, указанных в пункте 3.7.1. Административного регламента.

Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю документов, указанных в пункте 3.7.1 Административного регламента.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет не более 3 рабочих дней со дня получения документов, указанных в пункте 3.7.1. Административного регламента.

3.8. Ведение и хранение учетных дел

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры по ведению и хранению учетных дел получателей государственной услуги является прием заявления и документов от заявителя.

3.8.2. В учетное дело подшиваются заявление о предоставлении государственной услуги, документы, указанные в пунктах 2.6.1, 2.6.2 Административного регламента, и документы, поступившие в порядке межведомственного взаимодействия в соответствии с подразделом 3.5 Административного регламента, решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги, иные документы, сформированные в результате предоставления государственной услуги.

3.8.3. Документы, составляющие учетное дело, вкладываются в обложку и сшиваются скоросшивателем.

3.8.4. Сформированные учетные дела хранятся в Департаменте на специально оборудованных стеллажах.

3.8.5. Результатом административной процедуры является сохранность сформированного учетного дела в течение 3 лет.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Формы осуществления контроля за исполнением Административного регламента и нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги

Контроль за исполнением Административного регламента и нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, осуществляется в следующих формах:

- а) текущего контроля;
- б) контроля в виде комплексных проверок (плановых, внеплановых);
- в) контроля в виде тематических проверок (плановых, внеплановых);
- г) общественного контроля.

4.2. 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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляют должностные лица Департамента, уполномоченные руководителем Департамента.

Текущий контроль осуществляется в процессе согласования и визирования документов, подготовленных специалистами, ответственными за подготовку проектов решений, в рамках предоставления государственной услуги, в соответствии с положениями Административного регламента и действующего законодательства.

4.3. 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

4.3.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе тематических), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, должностных лиц.

4.3.2. Контроль в виде комплексных проверок и тематических проверок за соблюдением сроков исполнения Административного регламента и качеством предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами Департамента, в соответствии с полномочиями на проведение проверок, установленными должностными регламентами.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодичных или годовых планов работы Департамента) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3.3. Плановые проверки предоставления государственной услуги проводятся в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным руководителем Департамента. План проведения проверок подлежит размещению на официальном сайте Департамента.

В ходе плановой проверки проверяется правильность выполнения всех административных процедур, выполнение требований по осуществлению

текущего контроля за исполнением Административного регламента, соблюдение порядка обжалования решений и действий (бездействия) специалистов, должностных лиц, а также оценивается достижение показателей качества и доступности государственной услуги.

4.3.4. Внеплановые проверки предоставления государственной услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе делопроизводства Департамента. По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

Обращения граждан подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.3.5. О проведении плановой проверки издается распоряжение Департамента и формируется комиссия.

По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. Акт подписывается председателем комиссии и утверждается руководителем Департамента.

4.4. Ответственность должностных лиц органа предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.4.1. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей, допущенных специалистами Департамента, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации руководителем Департамента.

4.4.2. Специалисты, ответственные за консультирование и информирование граждан, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Специалисты, ответственные за прием заявлений и документов, несут персональную ответственность за правильность выполнения процедур по приему, контролю соблюдения требований к составу документов, соблюдение сроков запросов недостающих документов, иные действия, обязанность по исполнению которых возложена на них Административным регламентом.

Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

4.4.3. Должностные лица Департамента, должностные лица, уполномоченные на предоставление государственной услуги (проведение отдельных административных процедур в рамках предоставления государственной услуги), виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований Административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

4.5. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

Общественный контроль за исполнением Административного регламента вправе осуществлять граждане, их объединения и организации посредством:

- а) подачи своих замечаний к процедуре предоставления государственной услуги или предложений по ее совершенствованию в Департамент;
- б) обжалования решений и действий (бездействия) специалистов, должностных лиц в порядке, установленном разделом 5 Административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, а также их должностных лиц

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

5.1.1. Гражданин вправе обжаловать любые решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба).

5.1.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является несогласие заявителя с действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, и решениями, принятыми в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу.

5.2.2. При досудебном обжаловании жалоба подается:

а) руководителю Департамента на решения и действия (бездействие) подчиненных ему должностных лиц, иных уполномоченных на предоставление государственной услуги лиц;

в) заместителю председателя Правительства Ивановской области, курирующему социальную сферу, - на действия (бездействие) руководителя Департамента.

5.2.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, Порталы услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Порталов услуг

Информация для заинтересованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Порталов услуг, представляется специалистами Департамента, уполномоченными на осуществление некоторых административных действий в рамках предоставления государственной услуги:

- при устном и письменном обращении граждан;
- непосредственно в помещении органов при личном консультировании;
- на информационных стендах, в виде памяток, буклетов;
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием сети Интернет (Интернет-сайт Департамента, Порталы услуг).

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

5.4.1. Общий порядок досудебного (внесудебного) обжалования регламентирован главой 2.1 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.4.2. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ивановской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Ивановской области при предоставлении государственных услуг утвержден постановлением Правительства Ивановской области от 28.05.2013 № 193-п «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ивановской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Ивановской области, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников при предоставлении государственных услуг».

5.5. Информация, содержащаяся в разделе 5 Административного регламента, размещается на Порталах услуг.

**Перечень общественно полезных услуг в сфере здравоохранения,
оказываемых социально ориентированной некоммерческой организацией,
оценку качества оказания которых осуществляет Департамент
здравоохранения Ивановской области**

№ п/п	Наименование общественно полезной услуги	Единолично/ совместно с иным исполнительным органом государственной власти Ивановской области, осуществляющим оценку качества оказания общественно полезных услуг
1.	Услуги, предусматривающие реабилитацию и социальную адаптацию инвалидов, социальное сопровождение семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья:	
1.1.	оказание информационно-справочной поддержки гражданам по вопросам инвалидности, социальной защиты, медико-социальной экспертизы и реабилитации инвалидов, в том числе женщин-инвалидов, девочек-инвалидов, а также лиц, пострадавших в результате чрезвычайных обстоятельств	Департамент социальной защиты населения Ивановской области, Департамент здравоохранения Ивановской области
1.2.	проведение реабилитации или абилитации инвалидов при сложном и атипичном протезировании и ортезировании в стационарных условиях	Департамент здравоохранения Ивановской области
2.	Услуги по оказанию социальной помощи детям, инвалидам, гражданам пожилого возраста, лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе пострадавшим в результате стихийных бедствий, экологических, техногенных или иных катастроф, социальных,	

	национальных, религиозных конфликтов, беженцам и вынужденным переселенцам, а также по их социальному сопровождению:	
2.1.	оказание медицинской (в том числе психиатрической), социальной и психолого-педагогической помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации	Департамент здравоохранения Ивановской области, Департамент образования Ивановской области, Департамент социальной защиты населения Ивановской области
3.	Участие в деятельности по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних:	
3.1.	содействие в получении медицинской помощи несовершеннолетними, самовольно ушедшими из семей, организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, образовательных организаций и иных организаций	Департамент здравоохранения Ивановской области
4.	Услуги по профилактике социального сиротства, включая психолого-педагогическое и социальное сопровождение семей для предотвращения отказа от новорожденного ребенка, сокращения случаев лишения родительских прав в части консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи родителям детей и профилактики отказа родителей от воспитания своих детей, ограничения их в родительских правах, лишения их родительских прав, а также в целях обеспечения возможности восстановления родителей в родительских	Департамент социальной защиты населения Ивановской области, Департамент здравоохранения Ивановской области

	правах или отмены ограничения родительских прав	
5.	Услуги, направленные на социальную адаптацию и семейное устройство детей, оставшихся без попечения родителей:	
5.1.	психолого-медико-педагогическая реабилитация детей	Департамент образования Ивановской области, Департамент здравоохранения Ивановской области
6.	Услуги по организации отдыха и оздоровления детей, в том числе детей с ограниченными возможностями здоровья и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе организация деятельности специализированных (профильных) лагерей:	
6.2.	санаторно-курортное лечение	Департамент здравоохранения Ивановской области
7.	Услуги по профилактике социально значимых заболеваний, курения, алкоголизма, наркомании, включая просвещение и информирование граждан о факторах риска для их здоровья, формирование мотивации к ведению здорового образа жизни:	
7.1.	работы по профилактике неинфекционных заболеваний, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения	Департамент здравоохранения Ивановской области
7.2.	профилактика незаконного потребления наркотических средств и психотропных веществ, наркомании	Департамент здравоохранения Ивановской области
7.3.	организация и проведение консультативных, методических, профилактических и противоэпидемических мероприятий по предупреждению распространения ВИЧ-инфекций	Департамент здравоохранения Ивановской области
8.	Услуги, предусматривающие медико-социальное сопровождение лиц,	

	страдающих тяжелыми заболеваниями, и лиц, нуждающихся в медицинской паллиативной помощи, включая организацию оказания медицинской паллиативной помощи и содействие в ее получении:	
8.1.	патронаж семей, имеющих лиц, страдающих тяжелыми заболеваниями, организация обучающих мероприятий для членов семей лиц, страдающих тяжелыми заболеваниями, по вопросам принципов ухода, психологической поддержки и другое	Департамент здравоохранения Ивановской области
8.2.	организация групп психологической поддержки и социальной адаптации для лиц, страдающих тяжелыми заболеваниями, и их семей, а также семей, переживших утрату	Департамент здравоохранения Ивановской области
8.3.	привлечение и обучение волонтеров работе с лицами, страдающими тяжелыми заболеваниями, координация работы волонтеров	Департамент здравоохранения Ивановской области
8.4.	подготовка и выпуск буклетов, брошюр и других печатных изданий по вопросам медико-социального сопровождения лиц, страдающих тяжелыми заболеваниями (осуществление ухода, оказание санитарно-гигиенических услуг), организация горячей линии (телефона доверия) по вопросам оказания помощи лицам, страдающим тяжелыми заболеваниями, и их семей, а также семей, переживших утрату	Департамент здравоохранения Ивановской области

8.5.	паллиативная медицинская помощь	Департамент здравоохранения Ивановской области
9.	Услуги, направленные на медико-социальную реабилитацию лиц с алкогольной, наркотической или иной токсической зависимостью:	
9.1.	медицинская реабилитация при заболеваниях, не входящих в базовую программу обязательного медицинского страхования	Департамент здравоохранения Ивановской области
9.2.	услуги по социальной, трудовой реинтеграции лиц, осуществлявших незаконное потребление наркотических средств и психотропных веществ, страдавших алкоголизмом	Департамент здравоохранения Ивановской области, Департамент социальной защиты населения Ивановской области, комитет Ивановской области по труду, содействию занятости населения и трудовой миграции
10.	Услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и организациями, осуществляющими образовательную деятельность, осуществляемые организацией-оператором в соответствии с Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» в части популяризации системы независимой оценки качества оказания услуг организациями	Департамент социальной защиты населения Ивановской области, Департамент здравоохранения Ивановской области, Департамент образования Ивановской области, Департамент культуры и туризма Ивановской области

	в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и возможности участия в ней потребителей услуг, вовлечение граждан в независимую оценку	
--	--	--

Бланк организации

Наименование Департамента

«__» _____ 20__ г.

ЗАЯВЛЕНИЕ

на оказание государственной услуги по оценке качества
оказываемых социально ориентированной некоммерческой
организацией общественно полезных услуг

В соответствии с Правилами принятия решения о признании социально ориентированной некоммерческой организации исполнителем общественно полезных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 26.01.2017 № 89, прошу выдать заключение о соответствии качества оказываемых социально ориентированной некоммерческой организацией

наименование организации (ОГРН, ИНН, адрес места нахождения)
(далее – Организация) нижеуказанных(ой) общественно полезных(ой) услуг (и)
установленным критериям:

(наименование общественно полезной услуги в соответствии с перечнем общественно полезных услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»);

Подтверждаю, что Организация не является некоммерческой организацией, выполняющей функции иностранного агента, и на протяжении одного года и более оказывает названную общественно полезную услугу*, соответствующую критериям оценки качества оказания общественно полезных услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»:

(подтверждение соответствия общественно полезной услуги установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям к ее содержанию (объем, сроки, качество предоставления) (с учетом вида оказываемых услуг)

(подтверждение наличия у лиц, непосредственно задействованных в исполнении общественно полезной услуги (в том числе работников Организации и работников, привлекаемых по договорам гражданско-правового характера), необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы

в соответствующей сфере), достаточность количества таких лиц)

(подтверждение удовлетворенности получателей общественно полезных услуг качеством их оказания (отсутствие жалоб на действия (бездействие) и (или) решения Организации, связанные с оказанием ею общественно полезных услуг, признанных обоснованными судом, органами государственного контроля (надзора) и муниципального надзора, иными органами в соответствии с их компетенцией в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения)

(подтверждение открытости и доступности информации об Организации)

(подтверждение отсутствия Организации в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуги в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения)

(иные сведения (по усмотрению заявителя)

Подтверждающие документы прилагаются:

1. _____
2. _____
3. _____

(должность лица, имеющего право
без доверенности действовать
от имени Организации)

(подпись, печать)

(расшифровка подписи)

печать

* Заполняется по каждой общественно полезной услуге.