

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
ГРАЖДАНАМ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области (далее – Регламент), разработан в целях повышения качества и эффективности государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении указанных полномочий.

1.2. Заявителями государственной услуги являются физические и юридические лица и их законные представители (далее - Заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется по месту нахождения департамента социальной защиты населения, подведомственных департаменту государственных учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения.

Местонахождение департамента социальной защиты населения администрации области: 600022, г.Владимир, проспект Ленина, д.59.

Контактные телефоны: (4922) 54-52-25 – приемная департамента социальной защиты населения администрации области.

Адрес электронной почты: root@uszn.avо.ru.

Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.social33.ru.

График (режим) работы:

понедельник-пятница с 9.00 до 17.30, перерыв на обед с 12.30 до 13.00;
выходные дни – суббота и воскресенье.

График (режим) работы подведомственных департаменту социальной защиты населения учреждений:

понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00;
выходные дни – суббота и воскресенье;

помещение несовершеннолетних в социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних – круглосуточно, ежедневно.

1.3.2. Информирование Заявителей по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется:

- на информационных стендах в департаменте социальной защиты населения, подведомственных департаменту государственных учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения, находящихся в удобном для осмотра заявителями месте;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), на Портале государственных услуг Владимирской области (www.rgu33.avо.ru);

- консультации могут предоставляться по устным и письменным обращениям, по телефону, электронной почте, а также в разделе «Вопрос-ответ» на официальном сайте департаamenta социальной защиты населения, подведомственных департаменту государственных учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется департаментом социальной защиты населения администрации области (далее – Департамент), а также подведомственными департаменту государственными учреждениями социальной защиты и социального обслуживания населениями (далее – Учреждения).

2.3. Перечень Учреждений приведен в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является получение Заявителями необходимой информации о порядке предоставления социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области.

2.5. Сроки предоставления государственной услуги.

2.5.1. Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении не должны превышать 15 минут.

2.5.2. Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном обращении:

- при письменном обращении в виде почтового отправления - не более 30 дней с момента регистрации обращения;

- при электронном обращении – не более 15 дней с момента регистрации обращения.

2.6. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», № 234, 02.12.1995);

- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» («Российская газета», № 147, 05.08.1998);
- Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» («Российская газета», № 121, 30.06.1999);
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 часть), ст. 3451);
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 13.02.2009, № 25);
- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, N 168);
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- постановлением Правительства РФ от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 02.07.2012, № 148);
- постановлением Правительства РФ от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», 31.08.2012, № 200);
- постановлением Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ», 04.02.2013, № 5);
- постановлением Губернатора Владимирской области от 20.04.2006 № 307 «Об организации тематического проекта «Вопрос-ответ» на официальном Интернет-портале администрации области» («Владимирские ведомости», 26.04.2006, №83);
- постановлением Губернатора Владимирской области 10.09.2012 № 1022 «Об утверждении Положения о департаменте социальной защиты населения администрации области» («Владимирские ведомости», 22.09.2012, № 177).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

- заявление в свободной форме (при письменном обращении);
- документ, удостоверяющий личность Заявителя (при личном приеме).

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

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

- предоставления информации и документов, которые находятся в распоряжении Департамента, Учреждений, а также иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- осуществления действий, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

2.8. Основанием для отказа в приеме заявления, необходимого для предоставления государственной услуги, является невозможность его прочтения (об этом в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

Заявление, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, Учреждений, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в заявлении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации заявления.

В случае если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия заявления в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие в заявлении фамилии Заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- постановка в заявлении вопроса, на который Заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями в Департамент, Учреждения при отсутствии в заявлении новых доводов или обстоятельств (в этом случае директор Департамента, Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного заявления и прекращении переписки по данному вопросу, о данном решении уведомляется Заявитель);

- наличие в заявлении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (в этом случае должностное лицо вправе оставить заявление без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить Заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в этом случае Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в заявлении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу заявления не мог быть дан, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить

заявление в Департамент, Учреждение.

2.10. Основания для приостановления государственной услуги отсутствуют.

2.11. Государственная услуга предоставляется Заявителям бесплатно.

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

2.13. Письменное заявление подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.14. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.14.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны снабжаться табличками с названием отдела, указанием номера кабинета.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются рабочими столами и стульями (не менее одного комплекта на одно должностное лицо), компьютерами, телефонами и оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление государственной услуги.

2.14.2. Для ожидания приема Заявителям либо их представителям отводятся места, оборудованные стульями.

2.14.3. Для написания заявления о предоставлении государственной услуги Заявителям либо их представителям отводятся места, которые оборудуются стульями, столами.

2.14.4. Вход и передвижение по помещению, в котором проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги:

- комфортность ожидания предоставления государственной услуги;
- отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;
- время, затраченное на получение конечного результата государственной услуги (оперативность);
- количество выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление государственной услуги.

2.16. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.16.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации Заявителям и обеспечение доступа Заявителей к сведениям о государственной услуге;

получение Заявителем сведений о ходе рассмотрения обращения о предоставлении государственной услуги;

получение Заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.16.2. Ответ на заявление, поступившее в Департамент, Учреждение, в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

Заявление в форме электронного документа подписывается заявителем электронной подписью в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.16.3. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и портала государственных и муниципальных услуг Владимирской области.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. При предоставлении услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;
- предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области, либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема исполнения государственной услуги приводится в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.2. Предоставление услуги может быть прекращено в случае отказа Заявителя от дальнейшего ее предоставления.

3.3. Административная процедура «Прием и регистрация заявления».

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя с заявлением лично (в т.ч. по телефону), в Учреждение, либо направление письменного заявления в Департамент, Учреждение (в виде почтового отправления, обращения по электронной почте, электронного обращения в раздел «Вопрос-ответ» на официальный сайт Департамента, Учреждения).

3.3.2. При личном обращении у Заявителя уточняется характер информации, за которой он обратился, и предлагается выбрать форму ознакомления с информацией о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области:

- на бумажном носителе (в том числе информационные стенды, брошюры);
- в электронном виде (в том числе на официальном сайте Департамента, Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");
- путем предоставления консультации.

Заявитель выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными

учреждениями социального обслуживания Владимирской области.

3.3.3. Заявления граждан, принятые на личном приеме, подлежат регистрации и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3.4. Письменные заявления в виде почтового отправления либо в электронном виде, регистрируются в сроки, указанные в пункте 2.13 настоящего Регламента, и передаются директору Департамента, Учреждения для дачи поручений.

Электронные обращения, направленные по электронной почте, либо в раздел «Вопрос-ответ» официального сайта Департамента, Учреждения, в день поступления передаются руководителю Департамента, Учреждения для дачи поручений.

3.3.5. Результатом исполнения административной процедуры является регистрация заявления и передача его директору Департамента, Учреждения Организации для дачи поручений.

3.4. Административная процедура «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области, либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является направление заявления в соответствии с поручением директора Департамента, Учреждения на рассмотрение ответственному специалисту.

3.4.2. Ответственный специалист:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления, имеет право пригласить Заявителя для личной беседы, получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- в случае отсутствия оснований к отказу предоставления государственной услуги, указанных в п.2.9, настоящего регламента, осуществляет подготовку письменного ответа о предоставлении запрашиваемой информации. При наличии оснований к отказу в предоставлении государственной услуги, осуществляет подготовку письменного ответа об отказе в предоставлении запрашиваемой информации с указанием причин отказа. Проекты письменных ответов предоставляются на рассмотрение директору Департамента, Учреждения для принятия решения с соблюдением сроков предоставления государственной услуги, указанных в п. 2.5 настоящего Регламента.

3.4.3. Ответ на устное обращение Заявителя дается устно по существу

поставленных в обращении вопросов в день обращения.

Специалист отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося в день его обращения по интересующему его вопросу, а также уточняет у Заявителя степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

3.4.4. Ответ на заявление, направленное в виде почтового отправления либо по электронной почте, с результатами рассмотрения вопросов, содержащихся в заявлении, подписанный директором Департамента, Учреждения, направляется Заявителю по форме, указанной в заявлении.

3.4.5. Ответ на заявление, направленное в виде электронного обращения в раздел «Вопрос-ответ» официального сайта Департамента, Учреждения, размещается на сайте с соблюдением срока предоставления государственной услуги, указанного в п. 2.5.2 настоящего Регламента.

3.4.6. Результатом исполнения административной процедуры является предоставление Заявителю запрашиваемой информации либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим регламентом, и принятием решений осуществляется директором Департамента, Учреждения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителя.

4.2. При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заинтересованных лиц.

4.3. Проверки проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.5. Должностные лица, служащие и работники, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения заявлений о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность должностных лиц, служащих и работников закрепляется в их должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, Учреждений, а также их

должностных лиц, служащих и работников

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в Департамент и (или) в администрацию Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников Учреждений – директору Учреждения;
- сотрудников Департамента - директору Департамента;
- директора Департамента и его заместителя - Губернатору Владимирской области.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

д) 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 Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

ж) отказ Департамента, Учреждения, их должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Департамента, Учреждения, их должностного лица либо государственного гражданского служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Департамента, Учреждения, их должностного лица либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Департаментом, Учреждением в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены

Департаментом, Учреждением.

В случае обжалования отказа Департамента, Учреждения, их должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Департамент, Учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Департамент, Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.10. Департамент, Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Департамент, Учреждение оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

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

5.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование инспекции, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Департамента, Учреждения.

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

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется Департаментом. Учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).