КОМИТЕТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23 апреля 2012 г. N 3-п

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" комитет социальной защиты населения Новгородской области постановляет:

утвердить прилагаемый [Административный регламент](#P26) комитета социальной защиты населения Новгородской области по предоставлению государственной услуги по обеспечению протезами, протезно-ортопедическими изделиями тружеников тыла и реабилитированных лиц.

Председатель комитета

А.З.ДРЯНИЦИН

Утвержден

постановлением

комитета социальной защиты

населения Новгородской области

от 23.04.2012 N 3-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

КОМИТЕТА СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ

ПРОТЕЗАМИ, ПРОТЕЗНО-ОРТОПЕДИЧЕСКИМИ ИЗДЕЛИЯМИ ТРУЖЕНИКОВ

ТЫЛА И РЕАБИЛИТИРОВАННЫХ ЛИЦ

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент комитета социальной защиты населения Новгородской области по предоставлению государственной услуги по обеспечению протезами, протезно-ортопедическими изделиями тружеников тыла и реабилитированных лиц (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги по обеспечению протезами, протезно-ортопедическими изделиями тружеников тыла и реабилитированных лиц (далее - государственная услуга), создания комфортных условий для получателей государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при ее предоставлении.

1.2. Круг заявителей государственной услуги

Заявителями государственной услуги являются:

труженики тыла;

реабилитированные лица.

От имени получателей государственной услуги могут действовать их законные представители в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования о предоставлении

государственной услуги

1.3.1. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:

непосредственно должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги (далее - должностное лицо), при личном либо письменном обращении заинтересованных лиц;

с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации;

посредством размещения сведений на информационных стендах.

1.3.2. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах электронной почты комитета социальной защиты населения Новгородской области (далее - Комитет).

Почтовый адрес Комитета для направления документов и обращений: Великая ул., д. 8, Великий Новгород, Россия, 173001.

Электронный адрес Комитета для направления обращений: connect\_06@mail.ru.

Контактные телефоны Комитета: приемная: (8-816-2)77-52-96, факс: (816-2)73-86-82;

начальник отдела по проблемам пожилых людей, ветеранов и инвалидов: (8-816-2)73-13.02,

специалист отдела по проблемам пожилых людей, ветеранов и инвалидов: (8-816-2)77-53-88.

График приема граждан должностными лицами Комитета:

 понедельник 8.30 - 17.30, перерыв 13.00 - 14.00

 вторник 8.30 - 17.30, перерыв 13.00 - 14.00

 среда 8.30 - 17.30, перерыв 13.00 - 14.00

 четверг 8.30 - 17.30, перерыв 13.00 - 14.00

 пятница 8.30 - 17.30, перерыв 13.00 - 14.00

 суббота выходной день

 воскресенье выходной день.

1.3.3. Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги предоставляется как в устной, так и в письменной форме бесплатно.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги предоставляется должностными лицами Комитета.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

При консультировании граждан по телефону должностное лицо, сняв трубку, должно представиться и назвать:

наименование органа, осуществляющего предоставление государственной услуги;

должность;

фамилию, имя, отчество.

Во время разговора должностное лицо (лично или по телефону) обязано относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства, произносить слова четко, не допускать "параллельных" разговоров с окружающими людьми.

Должностное лицо обязано в соответствии с поступившим запросом предоставлять информацию по следующим вопросам:

наименование, местоположение и режим работы Комитета, в который следует обращаться с документами для предоставления государственной услуги;

о перечне необходимых документов для предоставления государственной услуги;

о перечне оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Иные вопросы рассматриваются должностным лицом только на основании личного или письменного обращения гражданина.

При консультировании по письменным обращениям граждан должностное лицо готовит разъяснения в пределах установленной компетенции.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 15 дней с момента поступления письменного обращения.

В любое время с момента приема документов, указанных в [пункте 2.6](#P125) Административного регламента, заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления государственной услуги по телефону либо при посещении Комитета.

Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Государственная услуга по обеспечению протезами, протезно-ортопедическими изделиями тружеников тыла и реабилитированных лиц.

2.2. Наименование органа исполнительной власти области,

предоставляющего государственную услугу

Государственную услугу предоставляет комитет социальной защиты населения Новгородской области.

В предоставлении государственной услуги участвует организация, отобранная Комитетом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, для размещения заказов на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг для государственных нужд (далее - организации).

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является обеспечение тружеников тыла протезами и обеспечение реабилитированных лиц протезно-ортопедическими изделиями.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

Срок предоставления государственной услуги составляет не более 25 рабочих дней с момента письменного обращения получателя государственной услуги и до момента выдачи получателю государственной услуги направления на обеспечение протезами и (или) протезно-ортопедическими изделиями.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

отношения, возникающие в связи с предоставлением

государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 25.12.1993);

областным законом от 11.11.2005 N 557-ОЗ "О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан" ("Новгородские ведомости", N 75, 23.11.2005);

постановлением Администрации области от 17.03.2011 N 91 "Об утверждении Порядка предоставления отдельным категориям граждан мер социальной поддержки по обеспечению протезами, протезно-ортопедическими изделиями, бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов" ("Новгородские ведомости", N 7, 23.03.2011);

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", N 95, 05.05.2006; "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060; "Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006);

Положением о комитете социальной защиты населения Новгородской области, утвержденным постановлением Администрации области от 15.02.2008 N 39 "О комитете социальной защиты населения Новгородской области" ("Новгородские ведомости", N 28, 12.03.2008).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами

для предоставления государственной услуги

Для предоставления государственной услуги заявитель предоставляет в Комитет следующие документы:

[заявление](#P425) в произвольной форме о постановке на учет на обеспечение протезами и (или) протезно-ортопедическими изделиями (примерный образец [заявления](#P425) приведен в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту);

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. При предъявлении копии иного документа, удостоверяющего личность, дополнительно представляется копия документа, подтверждающего факт проживания по месту жительства на территории Новгородской области;

копию документа установленного образца, подтверждающего право на меры социальной поддержки;

заключение медицинского учреждения о нуждаемости в обеспечении протезом и (или) протезно-ортопедическим изделием.

Копии документов заверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, либо специалистом, осуществляющим прием документов, при наличии подлинных документов.

2.7. 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, которые находятся в распоряжении

государственных органов, органов местного самоуправления

и иных организаций

Предоставления документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, не требуется.

Орган, предоставляющий государственные услуги, не вправе требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и областными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу (областного государственного учреждения, которому переданы полномочия по предоставлению государственной услуги), иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления

государственной услуги

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

наличие в представленных документах исправлений, повреждений, сведений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

представление документов, оформленных ненадлежащим образом или содержащих ошибки;

отсутствие у заявителя регистрации по месту жительства на территории Новгородской области.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

или отказа в предоставлении государственной услуги

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является непредставление или представление не в полном объеме документов, предусмотренных [пунктом 2.6](#P125) настоящего Административного регламента.

Оснований для приостановления государственной услуги, нет.

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

Услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги нет.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной

пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление

государственной услуги

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче

запроса о предоставлении государственной услуги

и при получении результата предоставления

государственной услуги

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

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя

о предоставлении государственной услуги

Заявление заявителя регистрируется специалистом Комитета, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, в журнале регистрации входящей корреспонденции Комитета. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги не должен превышать 10 минут.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется

государственная услуга, услуга, предоставляемая

организацией, участвующей в предоставлении государственной

услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению

и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной

информации о порядке предоставления таких услуг

2.14.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, оборудуется противопожарной системой безопасности и средствами порошкового пожаротушения.

2.14.2. Требования к месту ожидания.

Место ожидания должно быть оборудовано стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками).

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

2.14.3. Требования к местам приема заявителей.

Места приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги; времени работы и перерыва на обед;

рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам;

рабочее место лица, осуществляющего прием заявителей, должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

место для приема должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов;

место для приема должно обеспечивать конфиденциальность сведений о заявителях.

2.14.4. Требования к размещению и оформлению информации о предоставлении государственной услуги.

Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки);

информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним граждан из числа имеющих ограничения к передвижению.

2.15. Показатели доступности и качества государственной

услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя

с должностными лицами органа исполнительной власти области,

предоставляющего государственную услугу, при предоставлении

государственной услуги и их продолжительность, возможность

получения государственной услуги в многофункциональном

центре предоставления государственных и муниципальных услуг,

возможность получения информации о ходе предоставления,

в том числе с использованием информационно-коммуникационных

технологий

Показателем доступности государственной услуги является:

количество взаимодействий с должностным лицом при предоставлении государственной услуги - не более двух;

продолжительность взаимодействия с должностным лицом при предоставлении государственной услуги - не более 30 минут;

количество повторных обращений граждан за предоставлением информации о ходе предоставления государственной услуги;

уровень информированности получателя государственной услуги.

В любое время с момента приема документов, указанных в [пункте 2.6](#P125) настоящего Административного регламента, заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления государственной услуги по телефону либо при посещении комитета.

Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

Показателями качества государственной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб граждан на предоставление государственной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности

предоставления государственной услуги в многофункциональных

центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

и особенности предоставления государственной услуги

в электронной форме

Административные действия сотрудников комитета, предусмотренные [пунктом 3.2](#P256) настоящего Административного регламента, могут предоставляться на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на основании подписанных соглашений между Администрацией Новгородской области, администрацией муниципального образования, на территории которого расположен МФЦ, и МФЦ.

3. Состав, последовательность и сроки административных

процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе

особенности выполнения административных процедур

в электронной форме

3.1. Состав и последовательность административных процедур

при предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием от заявителя документов, необходимых для получения государственной услуги, и их проверка;

принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги;

предоставление государственной услуги.

Последовательность административных процедур указана в [блок-схеме](#P443) предоставления государственной услуги (приложение N 2 к настоящему Административному регламенту).

3.2. Порядок приема от заявителя документов, необходимых

для получения государственной услуги, и их проверка

3.2.1. Порядок приема документов, необходимых для получения государственной услуги, и их проверка при обращении заявителя лично.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Комитет о предоставлении государственной услуги.

Должностное лицо при обращении заявителя:

а) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя либо полномочия представителя;

б) проводит проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, а именно проверяет:

наличие всех документов, указанных в [пункте 2.6](#P125) Административного регламента;

правильность заполнения заявления.

При заполнении документов должны быть соблюдены требования:

тексты документов написаны разборчиво;

фамилия, имя и отчество указаны полностью и соответствуют паспортным данным;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

в) делает копии представленных документов и выполняет на них надпись об их соответствии оригиналам, заверяет своей подписью и печатью Комитета, при этом подлинные экземпляры документов возвращаются заявителю;

г) при установлении оснований, указанных в [пункте 2.8](#P149) настоящего Административного документах и возвращает документы заявителю с объяснением причин;

д) при отсутствии оснований для отказа в приеме документов заявителю оказывает помощь в написании заявления.

Результат административной процедуры: должностное лицо представляет пакет документов заявителя для принятия соответствующего решения.

Общий максимальный срок административной процедуры не должен превышать 30 минут.

3.2.2. Порядок приема документов, необходимых для получения государственной услуги, и их проверка при направлении документов заявителем посредством почтовой связи.

Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя в Комитет обращения о предоставлении государственной услуги посредством почтовой связи.

Должностное лицо при поступлении обращения заявителя:

а) проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, а именно проверяет:

наличие всех документов, указанных в [пункте 2.6](#P125) Административного регламента;

правильность заполнения заявления.

При заполнении документов должны быть соблюдены требования:

тексты документов написаны разборчиво;

фамилия, имя и отчество указаны полностью и соответствуют паспортным данным;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: имеется в виду пункт 2.6 настоящего Административного регламента, а не пункт 8.

При установлении оснований для отказа в приеме документов, указанных в [пункте 8](#P125) настоящего Административного регламента, Комитет информирует заявителя не позднее 5 дней со дня поступления документов о причинах отказа в приеме документов.

При отсутствии оснований для отказа в приеме документов, указанных в [пункте 8](#P149) настоящего Административного регламента, должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, представляет пакет документов для принятия соответствующего решения.

Общий максимальный срок административной процедуры не должен превышать 5 дней.

3.3. Порядок принятия решения о предоставлении или об отказе

в предоставлении государственной услуги

Основанием для начала административной процедуры является прием от заявителя заявления и документов для предоставления государственной услуги.

Комитет в течение 10 рабочих дней со дня обращения получателя государственной услуги принимает одно из следующих решений:

о постановке его на учет на обеспечение протезами;

об отказе в постановке его на учет на обеспечение протезами;

о постановке его на учет на обеспечение протезно-ортопедическими изделиями;

об отказе в постановке его на учет на обеспечение протезно-ортопедическими изделиями.

Основанием для отказа в постановке на учет на обеспечение протезами и (или) обеспечение протезно-ортопедическими изделиями является основание, указанное в [пункте 2.9](#P158) настоящего Административного регламента.

В случае отказа в постановке на учет на обеспечение протезами и (или) протезно-ортопедическими изделиями комитет не позднее 5 дней с даты принятия такого решения сообщает получателю государственной услуги об отказе с указанием причин, а также порядке обжалования этого решения и возвращает представленные им документы.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

3.3. Порядок предоставления государственной услуги

Комитет в течение 15 дней с момента принятия решения о постановке на учет на обеспечение протезами и (или) протезно-ортопедическими изделиями выдает получателю государственной услуги направление на обеспечение протезами и (или) протезно-ортопедическими изделиями (далее - направление).

Получатель государственной услуги, получивший направление, в течение 15 календарных дней обращается в организацию.

Получатель государственной услуги, не обратившийся в установленный срок в организацию, сообщает об этом в Комитет для согласования даты повторного направления на обеспечение протезами и протезно-ортопедическими изделиями.

В случае неполучения гражданином в течение 2 месяцев по уважительной причине готовых протезов и (или) протезно-ортопедических изделий Комитетом при наличии заключения медицинского учреждения о необходимости изготовления протеза и (или) протезно-ортопедического изделия выдается повторное направление.

В случае неполучения в течение 2 месяцев без уважительной причины готовых протезов и (или) протезно-ортопедических изделий повторное обеспечение протезами и (или) протезно-ортопедическими изделиями осуществляется не ранее истечения срока их пользования.

Замена протеза и (или) протезно-ортопедического изделия осуществляется по истечении срока пользования, установленного Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 7 мая 2007 года N 321 "Об утверждении сроков пользования техническими средствами реабилитации, протезами и протезно-ортопедическими изделиями до их замены" при представлении гражданином документов, установленных [пунктом 2.6](#P125) настоящего Административного регламента.

Досрочная замена протезов и (или) протезно-ортопедических изделий осуществляется по заявлению гражданина при наличии заключения медицинского учреждения о невозможности дальнейшего их пользования либо при наличии заключения медико-технической экспертизы о невозможности ремонта протеза и (или) протезно-ортопедического изделия.

Комитет в течение 10 рабочих дней со дня обращения гражданина с заявлением о досрочной замене протезов и (или) протезно-ортопедических изделий принимает одно из следующих решений:

о досрочной замене протезов и (или) протезно-ортопедических изделий;

об отказе в досрочной замене протезов и (или) протезно-ортопедических изделий.

Основанием для отказа в досрочной замене протезов и (или) протезно-ортопедических изделий является непредставление или представление не в полном объеме документов, указанных в [пункте 2.6](#P125) настоящего Административного регламента, а также отсутствие заключения медицинского учреждения или медико-технической экспертизы о невозможности дальнейшего пользования и ремонта протезов и (или) протезно-ортопедических изделий.

В случае отказа в досрочной замене протезов и (или) протезно-ортопедических изделий комитет не позднее 5 дней с даты принятия такого решения сообщает гражданину об отказе с указанием причин, а также порядка обжалования такого решения и возвращает представленные гражданином документы.

Комитет в течение 15 дней с момента принятия решения о досрочной замене протезов и (или) протезно-ортопедических изделий выдает гражданам направление на досрочную замену протезов и (или) протезно-ортопедических изделий.

Граждане, получившие направление комитета на досрочную замену протезов, в течение 15 календарных дней обращаются в одну из организаций, отобранную комитетом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для размещения заказов на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг для государственных нужд.

Гарантийный срок на протезы и протезно-ортопедические изделия устанавливается в государственном контракте или гражданско-правовом договоре, заключенном комитетом с организациями здравоохранения, с учетом положений Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Выданные гражданам протезы и протезно-ортопедические изделия возврату не подлежат.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением

государственной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением должностными лицами органа исполнительной

власти области, предоставляющего государственную услугу

(областного государственного учреждения, которому переданы

полномочия по предоставлению государственной услуги),

положений регламента и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению государственной

услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению государственной услуги, определенных Административным регламентом, и принятием решений должностными лицами осуществляется руководителем комитета, иными должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги в соответствии с должностными обязанностями.

Должностные лица, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в Административном регламенте.

Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Новгородской области.

Должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Контроль за деятельностью должностных лиц, осуществляющих работу по предоставлению государственной услуги, производит начальник отдела, ответственный за предоставление государственной услуги, председатель комитета в форме регулярных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Новгородской области. По результатам проверок начальник отдела дает указания по устранению выявленных нарушений, контролирует их исполнение.

4.2. 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

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется на основании индивидуальных правовых актов (приказов) комитета и обращений заинтересованных лиц в целях выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц, а также на основании проверки исполнения положений Административного регламента.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании утвержденного графика проведения проверок) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заинтересованных лиц).

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги индивидуальным правовым актом (приказом) комитета формируется комиссия, председателем которой является председатель комитета (заместитель председателя комитета, курирующий вопросы предоставления мер социальной поддержки). В состав комиссии включаются государственные гражданские служащие комитета, в том числе начальник отдела по проблемам пожилых людей, ветеранов и инвалидов и начальник юридического отдела.

Комиссия имеет право:

разрабатывать предложения по вопросам предоставления государственной услуги;

привлекать к своей работе экспертов, специализированные консультационные, оценочные и иные организации.

Комиссия прекращает свою деятельность после окончания проведения проверки. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

4.3. Порядок привлечения к ответственности должностных лиц

органа исполнительной власти области, предоставляющего

государственную услугу (областного государственного

учреждения, которому переданы полномочия по предоставлению

государственной услуги), за решения и действия

(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими

в ходе предоставления государственной услуги

По результатам проведенных плановых и внеплановых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей должностные лица комитета, ответственные за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии со статьями 57 - 58 Федерального закона от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации".

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку

и формам контроля за предоставлением государственной услуги,

в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных Административным регламентом по исполнению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами комитета нормативных правовых актов Российской Федерации и Новгородской области, а также положений Административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействий) органа, предоставляющего

государственную услугу, а также его должностных лиц

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных в [пункте 2.6](#P125) Административного регламента, для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным [пунктом 2.8](#P149) Административного регламента;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной [пунктом 2.11](#P172) Административного регламента;

отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, предусмотренных [пунктом 2.3](#P106) Административного регламента, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме, в том числе в форме электронного документа. Жалобы на решения, принятые председателем комитета, подаются в Администрацию Новгородской области, на действия (бездействие) служащих комитета - председателю комитета. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая портал государственных и муниципальных услуг, или посредством почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении.

5.3. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностного лица, ответственного за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) комитета, а также его должностного лица, ответственного за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) комитета, а также его должностного лица, ответственного за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, срок ее рассмотрения не должен превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации в комитета, а в случае обжалования отказа должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы комитет, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

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 субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.5](#P399) Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. 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.

5.8. Заявители государственной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Комитета в судебном порядке.

При обжаловании действий (бездействия) и решений должностных лиц Комитета в судебном порядке заявитель государственной услуги подает соответствующее заявление в суд по месту жительства либо по месту жительства ответчика. Заявитель государственной услуги вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Приложение N 1

к Административному регламенту

 Председателю комитета

 социальной защиты населения

 Новгородской области

 А.З.Дряницину

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

номер телефона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ЗАЯВЛЕНИЕ

 Прошу обеспечить меня протезом, протезно-ортопедическим изделием

(нужное подчеркнуть) в соответствии с заключением медицинского учреждения

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 Даю согласие на обработку персональных данных.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

 "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Приложение N 2

к Административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ

ПРОТЕЗАМИ, ПРОТЕЗНО-ОРТОПЕДИЧЕСКИМИ ИЗДЕЛИЯМИ ТРУЖЕНИКАМ

ТЫЛА И РЕАБИЛИТИРОВАННЫМ ЛИЦАМ

 ┌────────────────┐

 │ Заявитель │

 └───────┬────────┘

 \/

 ┌────────────────┐

 │ Комитет │

 └───────┬────────┘

 \/

 ┌────────────────────┐

 │ Прием от заявителя │

 ┌──────────┤ документов и их ├───────────┐

 │ │ проверка │ │

 │ └────────────────────┘ │

 \/ \/

 ┌─────────────────────────────┐ ┌─────────────────────────────────┐

 │Принятие решения о постановке│ │ Принятие решения об отказе в │

 │ на учет на обеспечение │ │постановке на учет на обеспечение│

 │ протезами и (или) протезно- │ │ протезами и (или) протезно- │

 │ ортопедическими изделиями │ │ ортопедическими изделиями │

 └───────────┬─────────────────┘ └──────────────────┬──────────────┘

 \/ \/

 ┌─────────────────────────────┐ ┌────────────────────────────────┐

 │Выдача заявителю направления │ │ Направление заявителю │

 │в организацию для обеспечения│ │ уведомления об отказе в выдаче│

 │ протезами и (или) протезно- │ │ в направления на обеспечение │

 │ ортопедическими изделиями │ │ протезами и (или) протезно- │

 │ │ │ ортопедическими изделиями │

 └──────────────┬──────────────┘ └────────────────────────────────┘

 \/

 ┌───────────────────────────────────────┐

 │ Обращение заявителя в организацию │

 │с направлением для обеспечения протезом│

 │ и (или) протезно-ортопедическим │

 │ изделием │

 └───────────────────────────────────────┘