

ности российской федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги

81. Проверка усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя может осуществляться должностным лицом уполномоченного органа самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления услуг. Проверка усиленной квалифицированной электронной подписи также может осуществляться с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

#### Раздел 4. Формы контроля исполнения административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятия ими решений

82. Текущий контроль соблюдения положений настоящего административного регламента и нормативных правовых актов осуществляется должностными лицами уполномоченного органа, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

83. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается соответствующими правовыми актами руководителя уполномоченного органа, положениями о структурных подразделениях, должностными регламентами и должностными инструкциями.

84. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем уполномоченного органа либо уполномоченным им лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

85. Лицами, указанными в 82 настоящего Административного регламента, текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами уполномоченного органа положений настоящего административного регламента, положений нормативных правовых актов.

86. Текущий контроль соблюдения специалистами МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами настоящего административного регламента, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения многофункционального центра.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля полноты и качества предоставления государственной услуги

87. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственных услуг, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов уполномоченного органа.

88. Периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления государственной услуги устанавливается руководителем уполномоченного органа либо его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственных услуг.

89. Проверки полноты и качества предоставления государственных услуг осуществляются на основании правовых актов, издаваемых руководителем уполномоченного органа либо его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственных услуг.

90. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодичных или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя государственной услуги).

91. Результаты проверок оформляются в виде акта (письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и даются предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц уполномоченного органа, сотрудников МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

92. По результатам проведенных плановых и внеплановых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

93. Должностные лица уполномоченного органа, сотрудники МФЦ, ответственные за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля предоставления государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

94. Контроль предоставления государственной услуги осуществляется в форме контроля соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и принятию решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами уполномоченного органа нормативных правовых актов, а также положений настоящего Административного регламента.

95. Проверки могут проводиться по конкретной жалобе заявителя или организации.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, исполняющего государственную функцию, а также его должностных лиц

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) уполномоченного органа и (или) его должностных лиц при предоставлении государственной услуги

96. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействия) уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, а также сотрудников МФЦ в досудебном (внесудебном) порядке.

#### Предмет жалобы

97. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее - жалоба), в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных пунктом 22 настоящего Административного регламента;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено пунктом 22 настоящего Административного регламента для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены пунктом 34 настоящего Административного регламента;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной пунктами 36, 37 настоящего Административного регламента;
- 7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- 9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены пунктом 53 настоящего Административного регламента.

Предметом жалобы является нарушение порядка предоставления государственной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействиях) уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги.

98. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

99. В случае обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц и муниципальных служащих жалоба подается для рассмотрения в уполномоченный орган, в

письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, по почте или через МФЦ либо в электронной форме.

Жалобу на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа также возможно подать в Министерство социальной политики Свердловской области в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, по почте или через МФЦ либо в электронной форме.

В случае обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ жалоба подается для рассмотрения в МФЦ в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, а также по почте.

Жалобу на решения и действия (бездействие) МФЦ, его руководителя также возможно подать в Департамент информатизации и связи Свердловской области (далее - учредитель МФЦ), в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, а также по почте.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы в органе, уполномоченном на рассмотрение жалобы

100. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация письменной жалобы заявителя в органе, уполномоченном на ее рассмотрение.

101. Жалоба, поступившая в письменной форме в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в Журнале учета жалоб на решения и действия (бездействия) (далее - Журнал учета жалоб) не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Время приема жалобы должно совпадать со временем предоставления государственных услуг уполномоченным органом.

Ведение Журнала учета жалоб осуществляется по форме и в порядке, установленным правовым актом (приказом) органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы.

102. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы, либо их копии.

103. Жалоба может быть подана в уполномоченный орган, предоставляющий государственную услугу, или в Министерство социальной политики Свердловской области заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

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

105. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц).

106. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

107. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством сети Интернет, официального сайта Министерства социальной политики Свердловской области (в случае обжалования решения руководителя уполномоченного органа), единого портала государственных и муниципальных услуг либо портала государственных и муниципальных услуг Свердловской области.

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

109. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

110. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 22.11.2018 № 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников» уполномоченным органом, заключившим соглашение о взаимодействии с данным МФЦ.

111. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

112. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенции которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

Сроки рассмотрения жалобы

113. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

114. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, 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.

Результат рассмотрения жалобы

115. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных уполномоченным органом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;
  - 2) отказ в удовлетворении жалобы.
116. Орган, рассмотревший жалобу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете по тем же основаниям;
  - 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
  - 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;
  - 4) если по результатам рассмотрения жалобы решения и действия (бездействия) уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги, признаны правомерными.

117. При удовлетворении жалобы уполномоченный орган, рассмотревший жалобу, 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.

118. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

119. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и, по желанию заявителя, в форме электронного доку-