

**Административный регламент по предоставлению государственной
услуги по обеспечению техническими средствами реабилитации
инвалидов с нарушением функций зрения, слуха и опорно-
двигательного аппарата**

Раздел I. Общие положения

Предмет регулирования

1.1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги по обеспечению техническими средствами реабилитации инвалидов с нарушением функций зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата (далее - Регламент, государственная услуга), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению населению Ростовской области государственной услуги.

Административный регламент устанавливает порядок предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме – предоставление государственной услуги, с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами и заявителями.

Круг заявителей

1.2. Право на предоставление государственной услуги имеют граждане Российской Федерации, постоянно проживающие и зарегистрированные по месту жительства в Ростовской области:

- инвалиды с нарушением функций зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

1.3. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется министерством труда и социального развития области (далее министерство), многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) у которых имеется соглашение, заключенное между МФЦ и органом, предоставляющим государственные услуги с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии:

- по телефону;
- путем направления письменного ответа на заявление заявителя по почте;
- путем направления в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи ответа на заявление заявителя;
- при личном приеме заявителя в министерстве, МФЦ;
- в виде информационных материалов (памяток, брошюр и т.д.);
- путем размещения информации на информационных стендах;
- путем размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.3.1. Сведения о государственной услуге также предоставляются в региональных государственных информационных системах «Реестр государственных услуг Ростовской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области».

Сведения о местонахождении, графике (режиме) работы, справочных телефонах министерства указаны в Приложении № 1 к Регламенту, а также размещены на официальном сайте министерства (<http://mintrud.donland.ru/>).

1.3.2. На информационных стендах в помещениях министерства, МФЦ размещается следующая информация:

- график (режим работы), номера телефонов для справок (консультаций), адреса электронной почты;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- процедура предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования решения, действия или бездействия должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги.

1.3.2. Информирование о процедуре предоставления государственной услуги осуществляется бесплатно.

1.3.4. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе в ходе предоставления государственной услуги,

предоставляется в устной (лично, по телефону, по телефону единого областного центра телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области 8-800-302-30-30) или письменной форме.

1.3.5. При информировании о порядке предоставления государственной услуги по телефону должностное лицо, приняв вызов по телефону, должно представиться: сообщить название организации, фамилию, имя, отчество, должность.

Должностное лицо обязано сообщить график приема граждан, точный почтовый адрес органа предоставляющего государственные услуги, способ проезда к нему, а при необходимости - требования к письменному обращению.

Звонки по вопросу информирования о порядке предоставления государственной услуги принимаются в соответствии с графиком работы министерства труда и социального развития области и МФЦ.

Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления другого звонка.

Разговор по телефону не должен продолжаться более 10 минут.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

2.1. Обеспечение техническими средствами реабилитации инвалидов с нарушением функций зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется:

- министерством труда и социального развития области;
- МФЦ – в части приема заявления и документов.

2.2.1. При предоставлении государственной услуги могут принимать участие в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления услуги, или источников предоставления информации, технологического обеспечения для проверки сведений, предоставляемых заявителем, следующие органы и учреждения, в соответствии с полномочиями, возложенными на них:

- филиалы ФГУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы в Ростовской области».

2.2.2. Запрещено требовать от заявителя предоставления документов, которые находятся в распоряжении иных государственных или муниципальных органов или организаций.

Результат предоставления государственной услуги

2.3. Результатом предоставления гражданам государственной услуги является:

- выдача технических средств реабилитации;
- мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги

2.4. Министерство в 10-дневный срок с даты поступления заявления о предоставлении технического средства реабилитации и документов, указанных в пункте 2.6 Регламента, в устной форме уведомляет заявителя о постановке на учет по обеспечению техническими средствами реабилитации.

Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с :

Законом Российской Федерации от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 27.11.1995, №48, ст.4563, «Российская газета», №234, 02.12.1995);

Постановлением Правительства РО от 15.03.2012 N 186 «О порядке расходования средств областного бюджета на оказание услуг инвалидам».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих предоставлению гражданином

2.6. Для получения государственной услуги гражданин предоставляет:

- заявление (Приложение 2 к Регламенту) о выдаче технических средств реабилитации на бумажном носителе либо в форме электронного документа через портал государственных и муниципальных услуг;
- копию паспорта гражданина Российской Федерации;

-копию справки учреждения государственной службы медико-социальной экспертизы, подтверждающей факт установления инвалидности;

-копию индивидуальной программы реабилитации инвалида (ребенка-инвалида) о нуждаемости в техническом средстве реабилитации.

2.6.1. Требование от граждан документов и информации или осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, не допустимо.

Уполномоченные органы могут самостоятельно заверять представленные копии документов после сверки их с оригиналом или делать выписки из документов.

2.6.2. Документы для предоставления государственной услуги могут направляться в уполномоченные органы по почте. При этом днем обращения за предоставлением государственной услуги считается дата их получения уполномоченным органом. Обязанность подтверждения факта отправки указанных документов лежит на заявителе.

2.6.3. Копии документов, направляемых по почте, требуют обязательного нотариального заверения.

2.6.4. В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приеме документов, необходимых для предоставления
государственной услуги, в предоставлении государственной
услуги и для прекращения (приостановления) предоставления
государственной услуги

2.7. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является подача документов, оформленных с нарушением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.8. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- предоставление заявителем неполного пакета документов;
- предоставление заявителем недостоверных сведений.

Порядок, размер и основания взимания
государственной пошлины или иной платы, взимаемой
за предоставление государственной услуги

2.9. Взимание платы за предоставление государственной услуги нормативными правовыми актами не предусмотрено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении государственной услуги и при получении
результата предоставления государственной услуги

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги на личном приеме не должно превышать 30 минут.

Расписка-уведомление выдается гражданину на руки непосредственно при приеме заявления о предоставлении государственной услуги (при личном обращении гражданина) или направляется по почте в день регистрации заявления о предоставлении государственной услуги.

Срок и порядок регистрации запроса
заявителя о предоставлении государственной услуги

2.11. Заявление о предоставлении государственной услуги, поданное при личном обращении гражданина в министерство труда и социального развития области, регистрируется в день приема указанного заявления.

Прием документов и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги не должны занимать более 30 минут.

В случае направления заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов по почте, их регистрация осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем их получения министерством труда и социального развития области.

Требования к помещениям, в которых предоставляется
государственная услуга, к залам ожидания, местам для заполнения
запросов о предоставлении государственной услуги, информационным
стендам

2.12. Помещения министерства труда и социального развития области и МФЦ должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых государственных услуг (повышенная температура воздуха, запыленность, загазованность, шум и т.д.).

Площадь, занимаемая помещением, должна обеспечивать размещение персонала, получателей государственных услуг и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

Место для приема получателей государственной услуги должно быть снабжено стулом, столом (стойкой) для письма и раскладки документов.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления государственной услуги, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок предоставления государственной услуги;

- краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

- график (режим) работы учреждения и график приема граждан;

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

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

- сроки предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;

- основания отказа в предоставлении государственной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, органов и организаций, предоставляющих государственную услугу;

- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа (организации).

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.13. Основным показателем качества и доступности государственной услуги является ее соответствие установленным требованиям и удовлетворенность заявителей предоставленными государственными услугами.

Оценка качества и доступности государственной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

- степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);

возможность подачи заявления и документов для получения государственной услуги в МФЦ;

доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

предоставление возможности подачи заявления о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа через единый портал государственных услуг;

предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.13.1. Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

2.13.2. Предоставление государственной услуги предусматривает:

в случае представления гражданином полного комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги, - однократное взаимодействие гражданина с должностными лицами;

в случае представления гражданином неполного комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги, - многократное взаимодействие гражданина с должностными лицами.

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

2.14. Прием от граждан заявлений и документов для получения государственной услуги и их регистрация также может осуществляться должностным лицом на выездном приеме граждан, организованном территориальным МФЦ;

2.14.1. Для получения государственной услуги гражданину предоставляется возможность:

- подачи заявления о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа;

- ознакомления с порядком предоставления государственной услуги через информационную систему портал государственных и

муниципальных услуг Ростовской области (в том числе с формами и образцами документов);

- консультирование заявителя;
- получения сведений о ходе выполнения запроса (заявления).

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

3.1. Последовательность действий по предоставлению гражданину государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления для предоставления государственной услуги с необходимыми документами;
- рассмотрение заявления и представленных документов для установления права заявителя на получение государственной услуги и принятие решения о предоставлении государственной услуги;
- уведомление заявителя о предоставлении государственной услуги;
- осуществление выдачи технических средств реабилитации

Прием и регистрация заявления для предоставления государственной услуги с необходимыми документами

3.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина либо в министерство, либо в МФЦ, либо через портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с заявлением для назначения государственной услуги и необходимыми документами, перечисленными в пункте 2.6. настоящего Регламента.

3.2.1. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов:

- проверяет реквизиты заявления и наличие документов, необходимых для предоставления государственной услуги, согласно перечню, указанному в пункте 2.6. Регламента;
- производит регистрацию поступивших заявления и документов в сроки, указанные в пункте 2.11. Регламента.
- проверяет по базе данных получателей технических средств реабилитации, имело ли место обращение инвалида ранее, проставляет соответствующую отметку на заявлении;
- выдает гражданину расписку-уведомление, в которой указывается количество принятых документов, регистрационный номер заявления, дата регистрации заявления в журнале регистрации заявлений, фамилия и подпись специалиста, принявшего заявление. Если гражданин имеет право на назначение еще какого-либо вида социальной выплаты, в расписке-уведомлении специалист указывает документы, которые необходимо

представить дополнительно. Если заявление для назначения государственной услуги с документами поступило в орган социальной защиты населения по почте, расписка – уведомление направляется в адрес гражданина по почте.

3.2.2. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6 Регламента, специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении государственной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах.

3.2.3. При отсутствии у заявителя заполненного заявления или его неправильном заполнении специалист, ответственный за прием документов, помогает заявителю написать заявление.

3.2.4. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 30 минут на каждого заявителя.

Рассмотрение заявления и представленных документов для установления права заявителя на получение государственной услуги и принятие решения о предоставлении государственной услуги

3.3. Основанием для начала административной процедуры является поступление в министерство, или в МФЦ заявления и полного комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги, предусмотренных пунктом 2.6. Регламента.

3.3.1. Должностное лицо министерства или МФЦ, ответственное за прием документов, после поступления полного комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в сроки, предусмотренные пунктом 2.4. Регламента:

- осуществляет проверку представленных заявителем документов на предмет их соответствия действующему законодательству Российской Федерации;

- формирует макет личного дела получателя государственной услуги.

3.3.2. По результатам рассмотрения заявления и представленных документов, должностное лицо, ответственное за установление права заявителя на получение государственной услуги, готовит проект решения о предоставлении государственной услуги.

3.3.3. Проект решения о предоставлении государственной услуги согласовывается с начальником отдела министерства.

3.3.4. Решение принимается о постановке заявителя на учет для обеспечения техническими средствами реабилитации.

Уведомление заявителя о предоставлении
государственной услуги

3.4. Основанием для начала административной процедуры является подписание начальником отдела министерства решения о предоставлении государственной услуги.

3.4.1. Должностное лицо, ответственное за установление права заявителя на получение государственной услуги, после принятия соответствующего решения уведомляет заявителя о принятом решении устно, по телефону или в электронной форме (в случае подачи заявителем заявления в форме электронного документа) в 10-дневный срок от даты принятия соответствующего решения. Электронный документ, предусмотренный данным пунктом, оформляется с электронной цифровой подписью и направляется получателю государственной услуги с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг.

Осуществление выдачи технических средств реабилитации

3.5 Основанием для начала административной процедуры является решение о предоставлении государственной услуги.

3.5.1. Министерство:

-проводит мероприятия по закупке средств реабилитации в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд";

- организует работу по выдаче средств реабилитации инвалидам с заболеванием опорно-двигательного аппарата, инвалидам по зрению, инвалидам по слуху на основании очередности постановки на учет и перечня, утвержденного министерством труда и социального развития области.

3.5.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги приведена в приложении №4 к Регламенту.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги осуществляется должностными лицами министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказом министра, положениями о структурных подразделениях, должностными регламентами.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается министром либо его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.3. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации

**Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего
государственную услугу, а также их должностных лиц,
государственных служащих**

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

Заявитель имеет право на обжалование решения и действия (бездействия) государственных гражданских служащих Ростовской области, нарушение порядка предоставления государственных услуг.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) государственных гражданских служащих Ростовской области, подается непосредственно в орган исполнительной власти Ростовской области, предоставляющий государственную услугу.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) руководителя органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, подается в Правительство Ростовской области.

2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления заявителю государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги;
- 6) затребование с заявителя платы при предоставлении государственной услуги;
- 7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу,

должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения

Основания отказа в рассмотрении жалобы заявителя:

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

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

4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

4.1. 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:

4.1.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

4.1.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

4.1.3. 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.

4.2. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

4.2.1. Официального сайта минтруда (<http://mintrud.donland.ru/>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.2.2. Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ).

4.2.3. Государственной информационной системы Ростовской области «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» (далее - РПГУ).

4.2.4. Электронной почты органа исполнительной власти Ростовской

области, предоставляющего государственную услугу.

4.3. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4.1., могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области, предоставляющий государственную услугу не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Жалоба должна содержать:

1) Наименование органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Ростовской области, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2) 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.

3) Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Ростовской области.

4) Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Ростовской области. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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:

1) Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

2) Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

3) 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.

6. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалобы на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) служащих органа, предоставляющего государственную услугу, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются непосредственно в Правительство Ростовской области.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

6.1. Непосредственно в канцелярию министерства труда и социального развития Ростовской области, либо в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области.

6.2. Почтовым отправлением по адресу министерства труда и социального развития Ростовской области, указанному в приложении 1 настоящего административного регламента.

6.3.3. В ходе личного приема министра труда и социального развития Ростовской области. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подача жалоб осуществляется бесплатно.

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

Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в министерство труда и социального развития Ростовской области, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в

случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4.1.](#) 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.

Отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области принимает жалобы, направленные в электронной форме с использованием ЕПГУ и РПГУ, и обеспечивает передачу в течение 1 рабочего дня в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти Ростовской области.

В случае если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти Ростовской области, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти Ростовской области.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

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

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.

Начальник отдела по делам инвалидов,
граждан, уволенных с военной службы,
и взаимодействия с общественными организациями

Н.В.Вартанян

Приложение № 1
к Административному
регламенту
по обеспечению
техническими средствами
реабилитации инвалидов с
нарушением функций зрения,
слуха и опорно-двигательного
аппарата

Министерство труда и социального развития области располагается по адресу:

344000, город Ростов-на-Дону, улица Лермонтовская, дом 161.

Справки по телефонам:

234-17-22 – приемная граждан министерства (каб. 113);

234-37-88, 234-11-77 – отдел по делам инвалидов, граждан, уволенных с военной службы, и взаимодействия с общественными организациями

Часы работы:

понедельник	9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 13.45)
вторник	9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 13.45)
среда	9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 13.45)
четверг	9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 13.45)
пятница	9.00 - 16.45 (перерыв 13.00 - 13.45)

Начальник отдела по делам инвалидов,
граждан, уволенных с военной службы,
и взаимодействия
с общественными организациями

Н.В. Варганян

Приложение № 2
к Административному регламенту
по обеспечению техническими
средствами реабилитации
инвалидов с нарушением функций
зрения, слуха и опорно-
двигательного аппарата

В министерство труда и социального
развития Ростовской области

от _____

(Ф.И.О. гражданина)

Проживающего: _____

(адрес, индекс)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить технические средства реабилитации согласно индивидуальной программе реабилитации

Достоверность представленных мной сведений подтверждаю:

(подпись) (расшифровка подписи)

Дата _____

К заявлению прилагаю следующие документы:

1. _____
2. _____

Расписка

Заявление и документы гр. _____
принял:

Регистрационный номер заявления	Дата представления документов	Подпись специалиста (расшифровка подписи)

Начальник отдела по делам инвалидов,
граждан, уволенных с военной службы,
и взаимодействия
с общественными организациями

Н.В. Варганян

Приложение № 3
к Административному регламенту
по обеспечению техническими
средствами реабилитации
инвалидов с нарушением функций
зрения, слуха и опорно-
двигательного аппарата

Журнал регистрации заявлений граждан

№	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Содержание вопроса	Подпись работника
1.	2.	3.	4.	5.	6.

Начальник отдела по делам инвалидов,
граждан, уволенных с военной службы,
и взаимодействия
с общественными организациями

Н.В. Вартамян

Приложение № 4
к Административному регламенту
по обеспечению техническими
средствами реабилитации инвалидов с
нарушением функций зрения, слуха и
опорно-двигательного аппарата

Блок-схема



Начальник отдела по делам инвалидов,
граждан, уволенных с военной службы,
и взаимодействия
с общественными организациями

Н.В. Вартамян