

03.11.2023

03-720

**Об организации работы по рассмотрению обращений
контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования
при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в
сфере социального обслуживания**

В целях координации и обеспечения работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования, в соответствии с Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»:

1. Утвердить:

1.1. Перечень должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования (приложение 1).

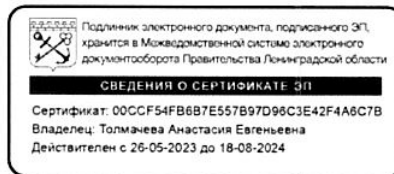
1.2. Руководство по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания (приложение 2).

2. Заместителю председателя комитета, курирующему вопросы осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания на территории Ленинградской области обеспечить проведение проверок фактов нарушения должностными лицами, определенными в соответствии с приложением 1, порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.

3. Контрольно-ревизионному сектору отдела экономического анализа, бюджетного планирования и контроля обеспечить ежемесячно проведение анализа результатов рассмотрения в рамках досудебного обжалования обращений контролируемых лиц.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя председателя комитета, курирующего вопросы осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания на территории Ленинградской области.

Председатель комитета
по социальной защите населения
Ленинградской области



А.Е. Толмачева

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к распоряжению комитета
по социальной защите населения
Ленинградской области
от 03.11.2023 № 03-720

**Перечень
должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц,
поступивших в подсистему досудебного обжалования**

№	Обязанности	Наименование структурного подразделения	Наименование должности	Рольевая модель в системе
1	1. Обеспечение рассмотрения и подписания решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение назначения и переназначения исполнителя по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 3. Обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.		Заместитель председателя комитета по социальной защите населения Ленинградской области, курирующий вопросы регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания на территории Ленинградской области	Руководитель
2	1. Обеспечение определения должностного лица, уполномоченного на рассмотрение обращения контролируемого лица в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения	Контрольно-ревизионный сектор отдела экономического анализа, бюджетного планирования и контроля	Начальник	Помощник руководителя

	<p>обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.</p>	<p>Контрольно-ревизионный сектор отдела экономического анализа, бюджетного планирования и контроля</p>	<p>Ведущий специалист</p>	<p>Помощник руководителя</p>
3	<p>1. Обеспечение настройки и предоставления доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования. 2. Обеспечение формирования сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования; 3. Обеспечение информационной и программно-технической поддержки пользователей подсистемы досудебного обжалования.</p>	<p>Контрольно-ревизионный сектор отдела экономического анализа, бюджетного планирования и контроля</p> <p>Отдел организации и информационного обеспечения</p>	<p>Ведущий специалист</p> <p>Заместитель начальника отдела</p>	<p>Администратор</p> <p>Администратор</p>
4	<p>Обеспечение рассмотрения материалов обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования, принятия решений по ходатайствам, продления сроков рассмотрения обращений и подготовки проектов решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.</p>	<p>Отдел развития системы социального обслуживания</p> <p>Отдел развития системы социального обслуживания</p> <p>Отдел развития системы социального обслуживания</p> <p>Отдел социальной политики в сфере семьи</p> <p>Отдел социальной политики в сфере семьи</p> <p>Контрольно-ревизионный сектор отдела экономического анализа, бюджетного планирования и контроля</p> <p>Контрольно-ревизионный сектор отдела экономического анализа, бюджетного планирования и контроля</p> <p>Отдел организации работы подведомственных учреждений</p>	<p>Начальник отдела</p> <p>Заместитель начальника отдела</p> <p>Главный специалист</p> <p>Начальник отдела</p> <p>Главный специалист</p> <p>Начальник сектора</p> <p>Ведущий специалист</p> <p>Главный специалист</p>	<p>Инспектор</p> <p>Инспектор</p> <p>Инспектор</p> <p>Инспектор</p> <p>Инспектор</p> <p>Инспектор</p> <p>Инспектор</p> <p>Инспектор</p>

**Руководство по рассмотрению обращений контролируемых лиц,
поступивших в подсистему досудебного обжалования при осуществлении
регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального
обслуживания**

**Организация работы, назначение сотрудников, ответственных за работу
с обращениями, с учетом ролей, предусмотренных в подсистеме досудебного
обжалования ГИС ТОР КНД**

1. Для работы в подсистеме досудебного обжалования (далее – ДО) государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» (далее – ГИС ТОР КНД) сотрудниками комитета по социальной защите населения Ленинградской области (далее – комитет) предусмотрена следующая ролевая модель должностных лиц и их функционал:

Администратор:

- создание новой учетной записи пользователя с указанием его роли в рассмотрении жалоб;
- настройка и загрузка шаблонов документов;
- настройка личного кабинета контрольного (надзорного) органа;
- настройка информации о виде контроля (надзора).

Руководитель:

- назначение жалобы на исполнителя;
- перенаправление жалобы в другое структурное подразделение;
- принятие решения об отказе в рассмотрении жалобы;
- принятие решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения;
- принятие решения по ходатайству о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы;

- запрос дополнительной информации по жалобе;
- принятие итогового решения по жалобе;
- продление срока рассмотрения жалобы.

Помощник руководителя:

- назначение и переназначение жалобы на исполнителя;
- обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб.

Инспектор:

- подготовка проекта решения об отказе в рассмотрении жалобы;
- перенаправление жалобы в другое структурное подразделение;
- подготовка проекта решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения;
- подготовка проекта решения по ходатайству о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы;
- запрос дополнительной информации по жалобе;
- подготовка проекта итогового решения по жалобе;
- продление срока рассмотрения жалобы.

2. С учетом ролевой модели должностных лиц и их функционала в подсистеме ДО, определяются следующие полномочия должностных лиц:

Руководитель:

- обеспечивает в контрольном (надзорном) органе рассмотрение и подписание решений по жалобе;
- обеспечивает в контрольном (надзорном) органе назначение и переназначение исполнителя по жалобе;
- обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб;

Помощник руководителя:

- обеспечивает в контрольном (надзорном) органе определение должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы;
- обеспечивает в контрольном (надзорном) органе контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб;

Инспектор:

– обеспечивает в контрольном (надзорном) органе рассмотрение материалов жалобы, принятие решений по ходатайствам, продление сроков рассмотрения жалоб и подготовку проектов решений по жалобам;

Администратор:

– обеспечивает в контрольном (надзорном) органе настройку и предоставление доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования;

– обеспечивает в контрольном (надзорном) органе формирование сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования;

– обеспечивает в контрольном (надзорном) органе информационную и программно-техническую поддержку пользователей подсистемы досудебного обжалования.

3. Работа в подсистеме досудебного обжалования.

Авторизация в подсистеме ДО ГИС ТОР КНД осуществляется посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА). Для входа в подсистему ДО, сотрудники комитета должны быть подключены к профилю комитета в ЕСИА.

Жалобы, поступающие в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) в комитет, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно пользователям с ролью «Руководитель» и «Помощник руководителя».

Инспектор вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы. Основания для отказа в рассмотрении жалобы регламентированы частью 1 статьи 42 Федерального закона № 248-ФЗ.

При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В таком случае необходимо принять решение об отказе в рассмотрении жалобы в связи с отзывом жалобы.

Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение доступно «Руководителю» (в случае назначения исполнителем по жалобе) или «Инспектору». Перенаправление жалобы возможно только в рамках подсистемы ДО и только в рамках комитета. Возможность перенаправить жалобу будет недоступна после того, как ее возьмут в работу.

Если инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения не хватает данных, то в ГИС ТОР КНД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя.

Согласовывать проекты решений по жалобе могут пользователи с ролью «Инспектор» или «Руководитель».

Жалоба на нарушение условий моратория должна быть рассмотрена в течение одного рабочего дня с момента ее регистрации. Жалоба на нарушение условий моратория, как и обычная жалоба на решения комитета, действия (бездействие) их должностных лиц не может быть рассмотрена должностным лицом, принявшим (осуществившим) обжалуемое решение, действие (бездействие).

Процесс рассмотрения жалоб на нарушение условий моратория частично упрощен по сравнению с процессом рассмотрения обычных жалоб. При этом имеет следующие особенности:

- а) жалобы на нарушение условий моратория нельзя перенаправлять в другие структурные подразделения;
- б) инспектор не вправе отказать в рассмотрении жалобы;
- в) такие жалобы не содержат приложенных ходатайств;
- г) по итогам рассмотрения жалобы на нарушение условий моратория предусмотрен иной перечень итоговых решений.

4. На что можно пожаловаться

- а) решение о проведении контрольного (надзорного) мероприятия;

- б) акт контрольного (надзорного) мероприятия;
- в) предписание об устранении выявленных нарушений;
- г) действия (бездействие) должностного лица комитета в рамках контрольного (надзорного) мероприятия;
- д) процедура проведения контрольного (надзорного) мероприятия;
- е) принятое решение по ранее поданной жалобе;
- ж) нарушение условий моратория на контрольные (надзорные) мероприятия.

Также при наличии обстоятельств, препятствующих своевременному исполнению предписания, контролируемые лица могут отдельно направить ходатайство о продлении срока его исполнения.

5. Порядок действий при поступлении жалобы в неустановленном порядке.

Жалобы на решения комитета, действия (бездействие) их должностных лиц, поступающие с нарушением досудебного порядка подачи жалоб, установленного Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», в том числе на бумажном носителе, подлежат рассмотрению в соответствии с порядком, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с разъяснением заявителю установленного порядка обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц.

Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования (далее – ФГИС ДО) – информационная система, предназначенная для автоматизации процедуры досудебного рассмотрения жалоб, связанных с оказанием государственных услуг. Данные жалобы не относятся к предмету Федерального закона № 248-ФЗ.

Таким образом, жалобы, поступающие через ФГИС ДО не относящиеся к предмету Федерального закона № 248-ФЗ, подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с разъяснением

заявителю установленного порядка обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц.

ТИПОВОЙ ОТВЕТ ПРИ ПОДАЧЕ ЖАЛОБЫ В БУМАЖНОМ ВИДЕ:

Ваше обращение от _____ № _____ рассмотрено в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок обжалования решений комитета, действий (бездействия) их должностных лиц регулируются Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее – Закон о контроле).

В соответствии со статьей 40 Закона о государственном контроле жалоба подается контролируемым лицом в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг.

Для успешной подачи жалобы рекомендуется воспользоваться ссылкой <https://knd.gosuslugi.ru>.

6. Назначение исполнителя.

Жалобы, поступающие в комитет через ЕПГУ, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно пользователям с ролью «Руководитель» и «Помощник руководителя».

Для назначения исполнителя по жалобе нужно открыть карточку с жалобой и нажать на кнопку «Назначить исполнителя». В открывшемся окне выбрать исполнителя по жалобе из списка или найти его по ФИО с помощью поля поиска. Далее необходимо нажать на кнопку «Назначить».

После назначения исполнителя и возвращения в карточку жалобы, где теперь содержится информация о назначенном исполнителе, а статус изменяется на «Ожидает подтверждения». Данный статус означает, что жалоба назначена на исполнителя, но пока не принята им в работу. Если принято решение о смене

исполнителя по жалобе, то это можно сделать с помощью кнопки «Изменить исполнителя».

7. Отказ от рассмотрения жалобы.

Инспектор вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы. Основания для отказа в рассмотрении жалобы регламентированы частью 1 статьи 42 Федерального закона № 248-ФЗ. При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В таком случае необходимо принять решение об отказе в рассмотрении жалобы в связи с отзывом жалобы.

Для отказа в рассмотрении жалобы, ранее взятой в работу, необходимо нажать на кнопку «Отказать в рассмотрении».

Далее в открывшемся окне выбрать причину отказа в рассмотрении жалобы из предложенного списка и заполнить поле «Обоснование принятого решения».

Для выбора сотрудников комитета, согласующих и подписывающих документ по принятому решению, необходимо нажать на кнопку «Выбрать»: откроется форма со списком сотрудников. Для быстрого поиска можно воспользоваться поисковой строкой в верхней части формы.

После выбора сотрудников, участвующих в согласовании и подписании, появится блок работы с документом.

Перед формированием документа его можно просмотреть. Для этого необходимо нажать на кнопку «Предпросмотр». Откроется окно печати документа, в котором можно посмотреть, как будет выглядеть печатная версия документа.

Для того, чтобы сформировать решение по отказу в рассмотрении жалобы, необходимо нажать на кнопку «Сформировать документ». При нажатии на кнопку «Сформировать документ» происходит формирование и автоматическое скачивание документа в формате PDF на компьютер.

Кнопка «Прикрепить файл» используется в том случае, если не настроен шаблон решений администратором. В таком случае для направления решения

на согласование и подписание следует прикрепить заранее подготовленный документ.

После заполнения всех данных по решению необходимо нажать на кнопку «Отправить».

В карточке записи о жалобе появится информация об отказе в рассмотрении жалобы. Отозвать решение можно до согласования документа, а если согласование не требуется, то до его подписания. Для этого в карточке записи о жалобе нажмите на кнопку «Отозвать».

8. Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение.

Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение доступно «Руководителю» (в случае назначения исполнителем по жалобе) или «Инспектору». Для перенаправления требуется перейти в карточку новой жалобы, назначенной на исполнителя, нажать кнопку «Перенаправить жалобу».

В открывшемся окне заполнить поле «Подразделение» (поле является обязательным для заполнения). Далее заполнить поле «Обоснование принятого решения». Нажать кнопку «Отправить».

9. Рассмотрение жалобы.

Если в жалобе отсутствуют ходатайства или они были рассмотрены ранее, а также отсутствуют основания для отказа в рассмотрении жалобы, то следующий этап работы – рассмотрение жалобы. Для перехода необходимо нажать на кнопку «Перейти к рассмотрению». Перейти к рассмотрению жалобы необходимо в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации жалобы.

Статус по жалобе изменится с «Проверка» на «На рассмотрении». При рассмотрении жалобы доступны следующие действия:

- приостановить исполнение обжалуемого решения;
- принять итоговое решение;
- запросить дополнительную информацию.

10. Запрос дополнительной информации по жалобе.

Если инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения не хватает данных, то в ГИС ТОР КНД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя.

Для запроса дополнительной информации в карточке записи о жалобе необходимо нажать на кнопку «Запросить дополнительную информацию». В открывшемся окне в поле «Список запрашиваемых документов» указать перечень запрашиваемых документов и заполнить поле «Обоснование принятого решения».

Отсчет регламентного срока рассмотрения жалобы будет приостановлен до поступления документов от заявителя, но не более чем на 5 дней. После того, как контролируемое лицо загрузит запрашиваемые документы, они автоматически попадут в карточку жалобы, и система уведомит о поступлении документов. Отсчет дней, отведенных для принятия решения по жалобе, возобновится после получения документов или по истечению срока отправки, если заявитель не отправит документы.

При необходимости, заявитель может дослать дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы. Если к жалобе приложены документы, то они отображаются в виде пиктограммы.

11. Принятие итогового решения по жалобе.

После того, как проведен анализ, инспектор может подготовить итоговое решение по жалобе. Для этого необходимо нажать на кнопку «Принять итоговое решение».

Далее в открывшемся окне инспектору необходимо выбрать решение из списка и заполнить поле «Обоснование принятого решения».

12. Согласование и подписание решений по жалобе.

Согласовывать проекты решений по жалобе могут пользователи с ролью «Инспектор» или «Руководитель».

В карточке жалобы, поступившей на согласование, в блоке «Требуется согласование документа» доступны следующие функции: «Предпросмотр», «Согласовать», «На доработку».

Функция «Предпросмотр» позволяет ознакомиться с документом по жалобе, перед тем как его согласовать. Также в карточке жалобы можно сохранить проект документа на компьютер, нажав на гиперссылку с его названием, и изучить всю информацию по жалобе.

Функция «На доработку» применяется, если при анализе проекта решения по жалобе согласующее лицо считает необходимым его доработку. Для этого в карточке жалобы необходимо указать причину для доработки и нажать на кнопку «Отправить на доработку».

Функция «Согласовать» позволяет согласовать решение по жалобе. Для этого в карточке жалобы необходимо нажать на кнопку «Согласовать». После этого в карточке жалобы появится информация о дате согласования.

После согласования проекта решения всеми лицами, которые были указаны исполнителем при подготовке проекта решения, у руководителя отобразится блок «Требуется подписание документа». При подписании документа руководитель может также, как и при согласовании, просмотреть его и отправить на доработку, если есть замечания.

13. Работа с информационной панелью (аналитической панелью).

Информационная панель, предназначенная для мониторинга и контроля событий по жалобам и для планирования и анализа результатов. На данной панели демонстрируется оперативная информация о результатах рассмотрения жалоб, количестве поступающих жалоб, сроках принятия решений по жалобам.