|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ  УТВЕРЖДЕН  приказом министерства социального  развития и семейной политики  Краснодарского края  от 12 мая 2014 года № 261 |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления государственной услуги «Выдача удостоверения

о праве на меры социальной поддержки, установленные

для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто

и других мест принудительного содержания, созданных фашистами

и их союзниками в период Второй мировой войны»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления органами социальной защиты населения Краснодарского края государственной услуги «Выдача удостоверения о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (далее – Регламент) определяет стандарты, сроки и последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги по выдаче удостоверения о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (далее – государственная услуга).

1.2. Круг заявителей

Заявителями на получение государственной услуги (далее – заявители) являются проживающие на территории Краснодарского края бывшие несовершеннолетние граждане, которые в годы Второй мировой войны в возрасте до 18 лет содержались или родились в концлагерях, гетто, других местах принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками на территориях Германии и союзных с нею стран, а также на оккупированных ими территориях бывшего СССР и стран Европы (пункт 2 Разъяснения «О порядке и условиях предоставления льгот бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны», утвержденного постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 7 июля 1999 года № 20).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении

государственной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется министерством социального развития и семейной политики Краснодарского края (далее – министерство) и управлениями социальной защиты населения министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края в муниципальных образованиях (далее – управления социальной защиты населения):

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 заявителей в министерстве, управлениях социальной защиты населения;

в виде информационных материалов (брошюр, буклетов, памяток и т.д.);

путем размещения информации в открытой и доступной форме на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на едином портале государственных и муниципальных услуг и (или) региональном портале государственных и муниципальных услуг Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Портал).

1.3.2. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах, официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в управлениях социальной защиты населения и на Портале размещается следующая информация:

Регламент с приложениями;

график приема заявителей;

порядок получения государственной услуги.

1.3.3. На информационных стендах в управлениях социальной защиты населения размещается следующая информация:

образец заполнения заявления для получения государственной услуги;

схема размещения специалистов управления социальной защиты населения, участвующих в предоставлении государственной услуги (номера кабинетов, расположение специальных помещений, залов и т.д.).

1.3.4. Место нахождения министерства: 350000, г. Краснодар, ул. Чапаева, д. 58.

1.3.5. Электронный адрес почты министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: msrsp@krasnodar.ru.

1.3.6. Электронный адрес сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.sznkuban.ru> и Портала: gosuslugi.ru, pgu.krasnodar.ru.

1.3.7. Телефонный номер министерства для справок: 8 (861) 259-03-27.

1.3.8. График работы министерства и управлений социальной защиты населения (по московскому времени): понедельник – четверг с 9.00 до 13.00 и с 13.50 до 18.00, пятница – с 9.00 до 13.00 и с 13.40 до 17.00. Выходные дни – суббота, воскресенье.

1.3.9. Перечень управлений социальной защиты населения, предоставляющих государственную услугу, включая сведения об адресах их местонахождения, справочных телефонах, электронных адресах, а также график работы министерства и управлений социальной защиты населения размещаются на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Портале, на информационных стендах в министерстве и управлениях социальной защиты населения и приведены в приложении № 1 к Регламенту.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги – государственная услуга «Выдача удостоверения о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны».

2.2. Наименование органа исполнительной власти Краснодарского края,

предоставляющего государственную услугу

Предоставление государственной услуги осуществляется управлениями социальной защиты населения и министерством.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги являются:

выдача удостоверения о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны (далее – удостоверение);

уведомление об отказе в выдаче удостоверения.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Управление социальной защиты населения обеспечивает предоставление государственной услуги в установленные законодательством сроки:

направление заявлений и копий документов граждан, заверенных в установленном порядке должностным лицом управления социальной защиты населения, сопроводительным письмом за подписью руководителя управления социальной защиты населения в министерство в течение 3 рабочих дней со дня приема от граждан заявлений и документов;

выдача удостоверений гражданам, оформление 2 экземпляров ведомостей выдачи удостоверений, возврат в министерство 1 экземпляра ведомости выдачи удостоверений и удостоверений, испорченных и сданных гражданами, в срок не более 30 дней со дня получения удостоверений в министерстве.

2.4.2. Министерство обеспечивает предоставление государственной услуги в установленные законодательством сроки:

принятие и проверка поступивших из управлений социальной защиты населения заявлений и копий документов граждан, оформление решения о выдаче (отказе в выдаче) удостоверения приказом министерства в месячный срок со дня принятия от граждан заявлений и копий документов;

оформление удостоверений и информирование управлений социальной защиты населения о необходимости получения удостоверений в министерстве в течение 10 рабочих дней со дня издания приказа министерства.

2.4.3. Срок приостановления предоставления государственной услуги законодательством не предусмотрен.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

отношения, возникающие в связи с предоставлением

государственной услуги

Предоставление управлениями социальной защиты населения и министерством государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Указом Президента Российской Федерации от 15 октября 1992 года № 1235 «О предоставлении льгот бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзникам в период второй мировой войны» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 19.10.1992, № 16, ст. 1240, Ведомости СНД и ВС РФ, 29.10.1992, № 43, ст. 2434);

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 7 мая 2012 года, № 19, ст. 2338; официальный интернет-портал правовой информации: www.pravo.gov.ru);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587);

Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036; № 27, ст. 3880);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; 2011, № 35, ст. 5092; 2012, № 28, ст. 3908; 2012, № 36, ст. 4903; 2012, № 50 (ч. 6), ст. 7070; 2012, № 52, ст. 7507);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 27.08.2012, № 35, ст. 4829);

постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 года № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 03.09.2012, № 36, ст. 4903, Российская газета, № 200, 31.08.2012);

постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2013 года № 452 «Об удостоверении о праве на меры социальной поддержки, уста­новленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и дру­гих мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (Собрание законодательства Российской Фе­дерации, 10.06.2013, № 23, ст. 2912, официальный интернет-портал правовой информации: [www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru), 03.06.2012);

постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 7 июля 1999 года № 20 «Об утверждении разъяснения «О по­рядке и условиях предоставления льгот бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фа­шистами и их союзниками в период второй мировой войны» (Бюллетень нор­мативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 34-35, 30.08.1999, Российская газета, № 168, 30.08.1999);

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федера­ции от 4 сентября 2013 года № 445н «Об утверждении Порядка оформления, выдачи и учета удостоверений о праве на меры социальной поддержки, уста­новленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто, дру­гих мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (Российская газета, № 249, 06.11.2013);

постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 15 ноября 2011 года № 1340 «Об утверждении Порядков разработки, утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Краснодарского края» (Кубанские новости, № 212, 05.12.2011; официальный сайт администрации Краснодарского края: <http://admkrai.krasnodar.ru> – 22.08.2013);

постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года № 100 «Об утверждении Порядка подачи и рас­смотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных орга­нов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, госу­дарственных гражданских служащих Краснодарского края и о внесении изме­нений в отдельные постановления главы администрации (губернатора) Красно­дарского края» (Кубанские новости, № 36, 27.02.2013, официальный сайт адми­нистрации Краснодарского края <http://admkrai.krasnodar.ru>, 13.02.2013).

2.6. 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, подлежащих представлению заявителем

2.6.1. Для получения государственной услуги заявителем в управление социальной защиты населения по месту жительства представляются следующие документы:

2.6.1.1. От граждан, претендующих на выдачу удостоверения:

заявление на имя министра социального развития и семейной политики Краснодарского края (далее – заявление) (приложение № 2 к Регламенту);

документ, удостоверяющий личность;

документы военного времени, подтверждающие факт нахождения быв­шего несовершеннолетнего узника фашизма в период Второй мировой войны в концлагерях, гетто, других местах принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками на территориях Германии и союзных с нею стран, а также на оккупированных ими территориях бывшего СССР и стран Европы, либо справки и другие документы архивных и иных учреждений, содержащие необходимые сведения;

1 фотография размером 3 см х 4 см.

2.6.1.2. От граждан, претендующих на выдачу дубликата удостоверения:

заявление, в котором указываются обстоятельства утраты (порчи) удосто­верения и место его получения (приложение № 3 к Регламенту);

документ, удостоверяющий личность;

документы военного времени, подтверждающие факт нахождения быв-шего несовершеннолетнего узника фашизма в период Второй мировой войны в концлагерях, гетто, других местах принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками на территориях Германии и союзных с нею стран, а также на оккупированных ими территориях бывшего СССР и стран Европы, либо справки и другие документы архивных и иных учреждений, содержащие необходимые сведения;

испорченное удостоверение (в случае порчи);

1 фотография размером 3 см х 4 см.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления

государственной услуги, которые находятся в распоряжении

государственных органов, органов местного самоуправления и иных

органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме,

порядок их представления

2.7.1. Для предоставления государственной услуги от граждан, претенду­ющих на выдачу дубликата удостоверения, необходима справка из органов внутренних дел об утрате удостоверения, подтверждающая, что утраченное удостоверение не найдено.

2.7.2. Справка из органов внутренних дел об утрате удостоверения (све­дения об утраченном документе (удостоверении))запрашивается управлением социальной защиты населения, в которое обратился заявитель с [заявлением](consultantplus://offline/ref=4D1DE1F8AC8BD3DBA833D96E3103825D97D9D7DF3FBFBF26EF4CDD928911293E0EC818D749C5D775aBC2I) о предоставлении государственной услуги, в рамках межведомственного инфор­мационного взаимодействия в соответствующем территориальном органе Ми­нистерства внутренних дел России по Краснодарскому краю.

Заявитель вправе по своей инициативе самостоятельно представить в управление социальной защиты населения справку из органов внутренних дел об утрате удостоверения.

2.7.3. Непредставление заявителем документов, указанных в настоящем разделе, не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя

Управление социальной защиты населения не вправе требовать от заяви­телей:

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

предоставления документов и информации, которые находятся в распо­ряжении управления социальной защиты населения, предоставляющего госу­дарственную услугу, а также государственных органов, органов местного само­управления и подведомственных государственным органам, органам местного самоуправления и государственным внебюджетным фондам организаций, в со­ответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, норма­тивными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления

государственной услуги

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

отсутствие документа, подтверждающего наличие места жительства на территории Краснодарского края;

несоблюдение установленных условий признания действительности усиленной квалифицированной подписи согласно пункту 9 постановления Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 года № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»;

наличие в представленных заявителем документах исправлений, ошибок, противоречий, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

или отказа в предоставлении государственной услуги

2.10.1. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.10.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отказ министерства в выдаче удостоверения в случае:

отсутствия полного пакета необходимых документов, предоставление которых возложено Регламентом на заявителя;

отсутствия в документах военного времени либо справках и других документах архивных и иных учреждений сведений, подтверждающих факт нахождения бывшего несовершеннолетнего узника фашизма в период Второй мировой войны в концлагерях, гетто, других местах принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками на территориях Германии и союзных с нею стран, а также на оккупированных ими территориях бывшего СССР и стран Европы, указанных в пункте 2 Разъяснения «О порядке и условиях предоставления льгот бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны», утвержденного постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 7 июля 1999 года № 20.

2.11. 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

Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной

пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление

государственной услуги

Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление

услуг, которые являются необходимыми и обязательными

для предоставления государственной услуги, включая информацию

о методике расчета размера такой платы

Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы, не предусмотрено.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса

о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой

организацией, участвующей в предоставлении государственной

услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и документов, указанных в подразделе 2.6 раздела 2 Регламента, а также при получении результата предоставления государственной услуги на личном приеме в управлении социальной защиты населения не должен превышать 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя

о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой

организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги,

в том числе в электронной форме

2.15.1. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и (или) документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, поступивших в управление социальной защиты населения, осуществляется в день их поступления.

Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги с документами, указанными в подразделе 2.6 раздела 2 Регламента, поступившими в управление социальной защиты населения в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый за ним рабочий день.

2.15.2. Регистрация заявлений и документов (содержащихся в них сведений), представленных заявителем, производится должностным лицом управления социальной защиты населения, осуществляющим прием граждан.

Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги не должен превышать одного рабочего дня со дня предоставления документов.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется

государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией,

участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой

и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.16.1. Информация о графике (режиме) работы управления социальной защиты населения размещается при входе в здание, в котором оно осуществляет свою деятельность, на видном месте.

Здание, в котором предоставляется государственная услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Центральный вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, пандусами для беспрепятственного передвижения граждан.

2.16.2. Прием документов в управлении социальной защиты населения осуществляется в специально оборудованных помещениях или отведенных для этого кабинетах.

2.16.3. Помещения, предназначенные для приема заявителей, оборудуются информационными стендами, содержащими сведения, указанные в подпункте 1.3.2 подраздела 1.3 Регламента.

2.16.4. Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы должностных лиц управлений социальной защиты населения и должны обеспечивать:

комфортное расположение заявителя и должностного лица управления социальной защиты населения;

возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;

телефонную связь;

возможность копирования документов;

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление государственной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата A4.

2.16.5. В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, для ожидания приема получателей государственной услуги (их законных представителей) оборудуются места (помещения), имеющие стулья, столы (стойки) для возможности оформления документов. Количество мест для ожидания приема получателей государственной услуги определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. На стенах оборудуются стенды с информацией о правилах предоставления государственной услуги.

2.16.6. В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования.

2.16.7. Места ожидания предоставления государственной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамейками (банкетками).

2.16.8. Прием заявителей при предоставлении государственной услуги осуществляется согласно графику (режиму) работы управлений социальной защиты населения: ежедневно (с понедельника по пятницу), кроме выходных и праздничных дней, в течение рабочего времени.

2.16.9. Рабочее место должностного лица управления социальной защиты населения, ответственного за предоставление государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационным ресурсам управления социальной защиты населения.

Кабинеты приема получателей государственных услуг должны быть оснащены информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета.

Специалисты, осуществляющие прием получателей государственных услуг, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бэйджами) и (или) настольными табличками.

2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.17.1. Критериями доступности и качества оказания при предоставлении государственной услуги являются:

удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;

полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;

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 и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа;

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

своевременное рассмотрение документов, указанных в подразделе 2.6 раздела 2 Регламента;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги.

2.17.2. В процессе предоставления государственной услуги заявитель вправе обращаться в управление социальной защиты населения по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления государственной услуги.

2.18. 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

2.18.1. Для получения государственной услуги заявителям предоставляется возможность представить заявление о предоставлении государственной услуги и документы (содержащиеся в них сведения), необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе в форме электронного документа:

через управления социальной защиты населения;

посредством использования информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Портала, а также использования универсальной электронной карты, с применением усиленной квалифицированной электронной подписи.

Заявления и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, предоставляемые в форме электронных документов, подписываются в соответствии с требованиями статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

В случае направления заявлений и документов в электронной форме с использованием Портала, заявление и документы должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью.

Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением государственной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в сфере использования электронной подписи, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги.

Заявление о предоставлении государственной услуги и документы (содержащиеся в них сведения), необходимые для предоставления государственной услуги, не предоставляются через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.18.2. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Портале.

Для получения доступа к возможностям Портала необходимо выбрать субъект Российской Федерации, и после открытия списка территориальных федеральных органов исполнительной власти в этом субъекте Российской Федерации, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления выбрать министерство социального развития и семейной политики Краснодарского края с перечнем оказываемых государственных услуг и информацией по каждой услуге.

В карточке каждой услуги содержится описание услуги, подробная информация о порядке и способах обращения за услугой, перечень документов, необходимых для получения услуги, информация о сроках ее исполнения, а также бланки заявлений и форм, которые необходимо заполнить для обращения за услугой.

Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запросов и документов осуществляется в следующем порядке:

подача запроса на предоставление государственной услуги в электронном виде заявителем осуществляется через личный кабинет на Портале;

для оформления документов посредством сети «Интернет» заявителю необходимо пройти процедуру авторизации на Портале;

для авторизации заявителю необходимо ввести страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица, выданный Пенсионным фондом Российской Федерации (государственным учреждением) по Краснодарскому краю (СНИЛС), и пароль, полученный после регистрации на Портале;

заявитель, выбрав государственную услугу, готовит пакет документов (копии в электронном виде), необходимых для ее предоставления, и направляет их вместе с заявлением через личный кабинет заявителя на Портале;

заявление вместе с электронными копиями документов попадает в информационную систему управления социальной защиты населения, оказывающего выбранную заявителем услугу, которая обеспечивает прием запросов, обращений, заявлений и иных документов (сведений), поступивших с Портала и (или) через систему межведомственного электронного взаимодействия.

2.18.3. Для заявителей обеспечивается возможность осуществлять с использованием Портала получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

Сведения о ходе и результате выполнения запроса о предоставлении государственной услуги в электронном виде заявителю могут быть представлены на выбор заявителя: в виде уведомления в личном кабинете заявителя на Портале (по умолчанию), письмом на указанный адрес электронной почты заявителя либо через устройство подвижной радиотелефонной связи.

2.18.4. При направлении заявления и документов (содержащихся в них сведений) в форме электронных документов в порядке, предусмотренном подпунктом 2.18.1 подраздела 2.18 Регламента, обеспечивается возможность направления заявителю сообщения в электронном виде, подтверждающего их прием и регистрацию.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения административных

процедур (действий) в электронном виде

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

Предоставление государственной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

прием в управлении социальной защиты населения заявлений о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к ним документов граждан, указанных в подразделе 2.6 раздела 2 Регламента, направление в министерство заявлений и документов граждан;

формирование и направление управлением социальной защиты населения межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги;

рассмотрение заявлений и прилагаемых к ним документов граждан в министерстве, оформление решения о выдаче (отказе в выдаче) удостоверения;

оформление и выдача удостоверений управлениям социальной защиты населения, вручение удостоверений гражданам.

Последовательность административных процедур при предоставлении государственной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 4 к Регламенту).

3.2. Последовательность выполнения административных процедур

3.2.1. Прием в управлении социальной защиты населения заявлений о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к ним документов граждан, указанных в подразделе 2.6 раздела 2 Регламента, формирование и направление в министерство заявлений и документов граждан.

Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина в управление социальной защиты населения по месту жительства с заявлением и документами, указанными в подразделе 2.6 раздела 2 Регламента.

Указанные заявление и документы могут быть направлены в управление социальной защиты населения по почте. В этом случае направляются копии документов, заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Направление заявления и документов по почте осуществляется способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления.

Заявление и документы, указанные в подразделе 2.6 раздела 2 Регламента, могут быть направлены в управление социальной защиты населения в электронной форме, в том числе с использованием Портала.

Обращение за получением государственной услуги может осуществляться с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федеральных законов от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Действия, связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в сфере использования электронной подписи, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за предоставлением такой услуги, осуществляются в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 года № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».

Должностное лицо управления социальной защиты населения:

принимает от граждан заявление и документы, необходимые для получения государственной услуги, осуществляет проверку наличия полного пакета документов;

производит регистрацию заявления и документов граждан в день их поступления в управление социальной защиты населения;

заверяет копии документов граждан в установленном порядке;

запрашивает документы (сведения), указанные в подразделе 2.7 раздела 2 Регламента, в рамках межведомственного информационного взаимодействия, которые находятся в распоряжении государственных органов, в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявлений и документов граждан;

в случае представления не заверенной в установленном порядке копии документа, предусмотренного подразделом 2.6 раздела 2 Регламента, специалист сличает ее с оригиналом и ставит на ней заверительную надпись «Верно», должность лица, заверившего копию, личную подпись, инициалы, фамилию, дату заверения;

при направлении документов, указанных в подразделе 2.6 раздела 2 Регламента, в электронной форме, в том числе с использованием Портала, в 2‑дневный срок направляет заявителю электронное сообщение, подтверждающее прием и регистрацию данных документов, а также направляет заявителю информацию об адресе и графике работы управления социальной защиты населения, в которое необходимо представить (направить по почте) документы (за исключением заявления о предоставлении государственной услуги), направленные в электронной форме, для проверки их достоверности;

в случае поступления заявления и документов, указанных в подразделе 2.6 раздела 2 Регламента, в электронной форме с использованием Портала, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, проверяет действительность усиленной квалифицированной электронной подписи с использованием средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления услуг;

в случае если в ходе проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи выявит несоблюдение ее действительности, возвращает заявителю по электронной почте на личный кабинет заявителя с мотивированным отказом в приеме документов заявление и документы в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки;

в случае если при подаче заявления и документов в электронной форме заявителем направлены не все необходимые документы, из указанных в подразделе 2.6 раздела 2 Регламента, управление социальной защиты населения в течение 3 рабочих дней со дня приема заявления и прилагаемых документов информирует заявителя о необходимости представить недостающие документы;

в случае если не представлены документы, подтверждающие наличие места жительства на территории Краснодарского края, предусмотренные подразделом 2.6 раздела 2 Регламента, а также наличия в представленных заявителем документах исправлений, ошибок, противоречий, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание, возвращает их заявителю в день их получения с письменным указанием причины отказа в приеме документов – при личном обращении заявителя, при направлении документов по почте – в 5-дневный срок с даты получения этих документов с указанием причины отказа в приеме документов способом, позволяющим подтвердить факт и дату возврата, а при направлении заявления и документов в электронной форме – в 5-дневный срок с даты получения этих документов по электронной почте на личный кабинет заявителя с указанием причины отказа в приеме документов;

составляет акт о порче удостоверения для граждан, претендующих на выдачу дубликата удостоверения, подавших заявление, в котором указываются обстоятельства порчи удостоверения;

направляет заявления и копии документов граждан, заверенные в установленном порядке должностным лицом управления социальной защиты населения, сопроводительным письмом за подписью руководителя управления социальной защиты населения в министерство в течение 3 рабочих дней со дня приема от граждан заявлений и документов (документы каждого гражданина оформляются отдельным сопроводительным письмом), в случае необходимости запроса документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия направляет заявления и копии документов граждан, заверенные в установленном порядке должностным лицом управления социальной защиты населения, в министерство на следующий день со дня поступления ответа на межведомственный запрос о предоставлении документов.

3.2.2. Формирование и направление управлением социальной защиты населения межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги.

Основанием для осуществления административной процедуры по формированию и направлению управлением социальной защиты населения межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги, является поступление в управление социальной защиты населения по месту жительства гражданина заявления о предоставлении государственной услуги.

В случае непредставления гражданином, претендующим на выдачу дубликата удостоверения, справки из органов внутренних дел об утрате удостоверения, подтверждающей, что утраченное удостоверение не найдено, должностное лицо управления социальной защиты населения в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов гражданина направляет запрос в рамках межведомственного информационного взаимодействия для получения следующей информации:

сведений об утраченном документе (удостоверении) – в территориальном органе Министерства внутренних дел России по Краснодарскому краю.

Межведомственный запрос может направляться в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия. В случае отсутствия технической возможности для отправки запроса в электронном виде, запрос направляется на бумажном носителе.

3.2.3. Рассмотрение заявлений и прилагаемых к ним документов граждан в министерстве, оформление решения о выдаче (отказе в выдаче) удостоверения.

Основанием для начала административной процедуры является получение из управлений социальной защиты населения заявлений и копий документов граждан.

Должностное лицо министерства:

проверяет заявления и копии документов граждан, необходимые для получения государственной услуги, указанные в подразделе 2.6 раздела 2 Регламента;

подготавливает проект приказа министерства о выдаче (отказе в выдаче) удостоверения, дубликата удостоверения в месячный срок со дня принятия от граждан заявлений и копий документов;

информирует управления социальной защиты населения письмом министерства об отказе в выдаче удостоверения по документам каждого гражданина, рассмотренным министерством, в течение 5 рабочих дней со дня издания приказа министерства.

Должностное лицо управления социальной защиты населения уведомляет граждан об отказе министерства в выдаче удостоверения в течение 3 рабочих дней со дня поступления письма министерства по почте или в электронной форме (в случае подачи гражданином заявления и (или) документов (содержащихся в них сведений) в форме электронного документа) через Портал на личный кабинет заявителя.

3.2.4. Оформление и выдача удостоверений управлениям социальной защиты населения, вручение удостоверений гражданам.

Основанием для начала административной процедуры является изданный приказ министерства о выдаче удостоверения, дубликата удостоверения.

Должностное лицо министерства:

формирует заявку на выдачу бланков удостоверений согласно изданному приказу министерства о выдаче удостоверения, дубликата удостоверения;

получает бланки удостоверений на складе бланков министерства;

обеспечивает учет бланков удостоверений в книге учета бланков строгой отчетности по форме, утвержденной приказом Министерства финансов Российской Федерации от 15 декабря 2010 года № 173н, и хранение бланков удостоверений как документов строгой отчетности в соответствии с Инструкцией по применению Плана счетов бюджетного учета, утвержденной приказом Министерства финансов Российской Федерации от 6 декабря 2010 года № 162н;

оформляет удостоверения:

дата выдачи удостоверения соответствует дате приказа министерства;

при заполнении удостоверения записи в строках «наименование государственного органа, выдавшего удостоверение», «фамилия», «имя» и «отчество» – производит без сокращений, отчество указывает при его наличии;

на фотографии, вклеенной в удостоверение, и на подписи министра (заместителя министра) ставит печать министерства;

при выдаче дубликата в верхней части правой внутренней стороны удостоверения ставит штамп «Дубликат», далее делает запись «Выдан взамен удостоверения серии … № …» и заверяет печатью министерства;

обеспечивает учет, хранение и выдачу удостоверений в установленном порядке;

информирует управления социальной защиты населения о необходимости получения удостоверений в течение 10 рабочих дней со дня вступления в силу приказа министерства;

выдает удостоверения и 2 экземпляра ведомости выдачи удостоверений (приложение № 5 к Регламенту) управлениям социальной защиты населения по сопроводительному письму министерства;

составляет отчет о расходовании бланков удостоверений и передает его в отдел бухгалтерского учета и отчетности министерства;

оформляет в установленном порядке акты на списание бланков удостоверений, испорченных при заполнении, а также удостоверений, испорченных и сданных гражданами;

обеспечивает постоянное хранение копий документов, послуживших основанием для выдачи удостоверений гражданам, копий удостоверений, а также материалов по учету оформленных и выданных удостоверений.

Должностное лицо управления социальной защиты населения:

получает удостоверения и 2 экземпляра ведомости выдачи удостоверений в министерстве в течение 5 рабочих дней со дня поступления письма министерства о необходимости получения удостоверений;

обеспечивает учет, хранение полученных удостоверений в установленном порядке;

приглашает граждан за получением удостоверений;

регистрирует выдачу удостоверений в книге учета удостоверений установленной формы, которая должна быть пронумерована, прошнурована и скреплена подписью руководителя управления социальной защиты населения и печатью управления социальной защиты населения (приложение № 6 к Регламенту);

выдает удостоверения:

под роспись в ведомости выдачи удостоверений;

при получении удостоверения законным представителем в ведомость выдачи удостоверений и книгу учета удостоверений вносит паспортные данные этого лица, а также реквизиты документа, подтверждающего право законного представителя на получение удостоверения (в этом случае в ведомости выдачи удостоверений и книге учета удостоверений расписывается законный представитель, получивший оформленное удостоверение);

при выдаче дубликата удостоверения при условии сдачи ранее выданного удостоверения;

указывает в отдельных случаях в графе ведомости выдачи удостоверений «Личная подпись, дата»:

на умерших граждан: «удостоверение не выдано, умер \_\_\_\_\_\_\_(дата смерти), свидетельство о смерти серии\_\_\_\_\_\_, номер\_\_\_\_\_, дата выдачи\_\_\_\_\_\_\_\_\_»;

на выбывших граждан: «удостоверение не выдано, выбыл\_\_\_\_\_\_\_(дата), справка Управления Федеральной миграционной службы от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(дата выдачи), номер\_\_\_\_\_, выдана\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование органа, выдавшего документ);

на временно отсутствующих граждан: «удостоверение не выдано, временно выехал»;

на граждан, которым удостоверение неправильно оформлено: «удостоверение не выдано, оформлено ошибочно»;

оформляет 2 экземпляра ведомости выдачи удостоверений за подписью руководителя управления социальной защиты населения и заверяет печатью управления социальной защиты населения;

отражает движение полученных удостоверений в соответствии с установленными требованиями ежеквартально;

возвращает в министерство в срок не более 30 дней со дня получения удостоверений:

один экземпляр ведомости выдачи удостоверений;

удостоверения, испорченные и сданные гражданами;

обеспечивает хранение ведомостей выдачи удостоверений как документов строгой отчетности.

3.3. Требования к порядку выполнения административных процедур

Обращение заявителя с документами, предусмотренными подразделом 2.6 раздела 2 Регламента, не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением сроков по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения должностного лица министерства, управления социальной защиты населения, ответственных за предоставление государственной услуги.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением ответственными должностными лицами положений

Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих

требования к предоставлению государственной услуги,

а также принятием ими решений

4.1.1. Должностные лица государственных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями настоящего Регламента.

В должностных регламентах специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, осуществляющих функции по предоставлению государственной услуги, устанавливаются должностные обязанности, ответственность, требования к знаниям и квалификации специалистов.

Специалисты органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом. При предоставлении государственной услуги гражданину гарантируется право на получение информации о своих правах, обязанностях и условиях оказания государственной услуги; защиту сведений о персональных данных; уважительное отношение со стороны специалистов.

4.1.2. Текущий контроль и координация последовательности действий, определенных административными процедурами, по предоставлению государственной услуги специалистами министерства, управлений социальной защиты населения осуществляется постоянно непосредственно их начальниками.

4.1.3. Министерство организует и осуществляет контроль за исполнением соответствующих административных процедур Регламента управлениями социальной защиты населения.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги включают в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц министерства, управлений социальной защиты населения, ответственных за предоставление государственной услуги.

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

4.2.1. В целях осуществления контроля за предоставлением государственной услуги, а также выявления и устранения нарушений прав заявителей министерством проводятся плановые и внеплановые проверки.

В министерстве контроль за исполнением административного регламента предоставления государственной услуги осуществляется отделом по делам ветеранов.

4.2.2. Внеплановые проверки управлений социальной защиты населения проводятся министерством по обращениям заявителей.

Плановые проверки управлений социальной защиты населения проводятся на основании плана работы отдела по делам ветеранов министерства.

4.2.3. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц исполнительных органов

государственной власти Краснодарского края за решения и действия

(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими

в ходе предоставления государственной услуги

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

4.3.2. Должностные лица министерства, управлений социальной защиты населения, 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.

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 административными процедурами по исполнению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами министерства, управлений социальной защиты населения нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, а также положений Регламента.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина или организации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий

(бездействия) исполнительного органа государственной власти

Краснодарского края, предоставляющего государственную услугу,

а также его должностных лиц, государственных гражданских

служащих Краснодарского края

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу

на решение и (или) действие (бездействие) исполнительного органа

государственной власти Краснодарского края, предоставляющего

государственную услугу, а также должностных лиц, государственных

гражданских служащих Краснодарского края при предоставлении

государственной услуги

Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) управления социальной защиты населения и министерства, должностных лиц, государственных гражданских служащих при предоставлении государственной услуги.

5.2. Предмет жалобы

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

ж) 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.

5.3. Органы государственной власти и уполномоченные

на рассмотрение жалобы должностные лица,

которым может быть направлена жалоба

5.3.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги должностным лицом управления социальной защиты населения – руководителю управления социальной защиты населения.

5.3.2. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым руководителем управления социальной защиты населения, то он вправе обратиться с жалобой на данное решение в министерство.

5.3.3. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым руководителем управления социальной защиты населения или министерством, то он вправе обратиться в администрацию Краснодарского края.

Особенности рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, принятые в ходе предоставления государственной услуги, установлены постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года № 100 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края и о внесении изменений в отдельные постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края».

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменного обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги на основании Регламента.

5.4.2. Заявители имеют право подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в управление социальной защиты населения, в министерство.

5.4.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.4. Жалоба должна содержать:

наименование управления социальной защиты населения или министерства, должностного лица управления социальной защиты населения или министерства, решения и действия (бездействие) которого 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) должностного лица управления социальной защиты населения или министерства;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица управления социальной защиты населения или министерства. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в управление социальной защиты населения, в министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа управления социальной защиты населения, министерства, должностного лица управления социальной защиты населения, министерства 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.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы управление социальной защиты населения, министерство принимают одно из следующих решений:

удовлетворяют жалобу, принимают 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;

отказывают в удовлетворении жалобы.

5.7.2. Управление социальной защиты населения и министерство оставляют жалобу без ответа в случаях, указанных в пункте 2.18 Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края, утвержденного постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года № 100 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края и о внесении изменений в отдельные постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края».

5.7.3. Основанием для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела, в отношении того же заявителя и по тому же предмету.

5.7.4. 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.

Ответ на жалобу не дается в случае:

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

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

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах

рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в настоящем разделе, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц управления социальной защиты населения, министерства в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявители имеют право обратиться в управление социальной защиты населения, в министерство за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке

подачи и рассмотрения жалобы

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб осуществляется путем размещения данной информации на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте министерства, Портале.

Первый заместитель министра

социального развития и семейной политики

Краснодарского края Т.Ф. Ковалева