|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕУТВЕРЖДЕН приказом министерства социального  развития и семейной политики  Краснодарского края от 10 июня 2014 года № 339 |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления государственной услуги «Выдача удостоверения,

установленного для предоставления мер социальной поддержки

отдельным категориям жителей Краснодарского края»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления органами социальной защиты населения Краснодарского края государственной услуги «Выдача удостоверения, установленного для предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям жителей Краснодарского края» (далее – Регламент) определяет стандарты, сроки и последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги по выдаче удостоверения, установленного для предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям жителей Краснодарского края (далее – государственная услуга).

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на получение государственной услуги (далее – заявители) являются постоянно проживающие на территории Краснодарского края граждане Российской Федерации из числа:

1.2.1.1. Граждан, награжденных медалями Краснодарского края или наградами Краснодарского края за вклад в дело служения кубанскому казачеству, либо Почетными грамотами Законодательного Собрания Краснодарского края или удостоенных почетных званий Краснодарского края и имеющих трудовой стаж не менее 20 лет для женщин и 25 лет для мужчин.

1.2.1.2. Граждан, имеющих трудовой стаж не менее 40 лет для женщин и 45 лет для мужчин.

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, установленного для предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям жителей Краснодарского края».

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, установленного для предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям жителей Краснодарского края (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:

проверка и направление закрытого текущего списка граждан, подавших заявление и документы для предоставления мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и закрытого текущего списка граждан на выдачу дубликата удостоверения, 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 5 рабочих дней со дня регистрации заявлений и документов граждан;

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 поступивших из управлений социальной защиты населения закрытых текущих списков граждан, подавших заявление и документы для предоставления мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и закрытых текущих списков граждан на выдачу дубликата удостоверения, проверка копий документов граждан, оформление решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и выдаче дубликата удостоверения приказами министерства в 30-дневный срок со дня регистрации заявлений и документов граждан в министерстве;

оформление удостоверений и дубликатов удостоверений и информирование управлений социальной защиты населения о необходимости получения удостоверений в министерстве в 30-дневный срок после вступления в силу приказов министерства о предоставлении мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и выдаче дубликата удостоверения.

2.4.3. Срок приостановления предоставления государственной услуги законодательством не предусмотрен.

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 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 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 16.01.1995, № 3, ст. 168);

Федеральным законом от 17 декабря 2001 года № 173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 24.12.2001, № 52 (1 ч.), ст. 4920);

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 24 июля 2002 года № 555 «Об утверждении Правил подсчета и подтверждения страхового стажа для установления трудовых пенсий» (Собрание законодательства Российской Федерации, 05.08.2002, № 31, ст. 3110);

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);

Законом Краснодарского края от 28 июля 2006 года № 1069-КЗ «О присвоении звания «Ветеран труда» и предоставлении мер социальной поддержки отдельным категориям жителей Краснодарского края» («Кубанские новости», № 115, 02.08.2006);

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» (газета «Кубанские новости», № 36, 27.02.2013, официальный сайт администрации Краснодарского края: <http://admkrai.krasnodar.ru>, 13.02.2013);

постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 30 сентября 2013 года № 1066 «О порядке присвоения звания «Ветеран труда» и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям жителей Краснодарского края» («Кубанские новости», № 208, 13.11.2013, официальный сайт администрации Краснодарского края <http://admkrai.krasnodar.ru/ndocs/>, 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, указанных в подпункте 1.2.1.1 подраздела 1.2 Регламента:

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

документ, удостоверяющий личность, гражданство Российской Федерации, место жительства на территории Краснодарского края;

документы, подтверждающие награждение медалями Краснодарского края или наградами Краснодарского края за вклад в дело служения кубанскому казачеству, либо Почетными грамотами Законодательного Собрания Краснодарского края или присвоение почетных званий Краснодарского края, предусмотренные пунктом 5 Положения о порядке и условиях предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям жителей Краснодарского края (далее – Положение), утвержденного постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 30 сентября 2013 года № 1066 «О порядке присвоения звания «Ветеран труда» и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям жителей Краснодарского края»;

документы о наличии трудового стажа не менее 20 лет для женщин и 25 лет для мужчин, предусмотренного подпунктом «а» пункта 1 Положения и учитываемого в соответствии с пунктом 6 Положения;

2 фотографии размером 3 см х 4 см.

2.6.1.2. От граждан, указанных в подпункте 1.2.1.2 подраздела 1.2 Регламента:

заявление (приложение № 2 к Регламенту);

документ, удостоверяющий личность, гражданство Российской Федерации, место жительства на территории Краснодарского края;

документы о наличии трудового стажа не менее 40 лет для женщин и 45 лет для мужчин, учитываемого в соответствии с пунктом 6 Положения;

2 фотографии размером 3 см х 4 см.

2.6.1.3. От граждан, претендующих на выдачу дубликата удостоверения, получивших меры социальной поддержки, установленные для ветеранов труда, в соответствии с постановлениями главы администрации (губернатора) Краснодарского края:

заявление с объяснением обстоятельств утраты или порчи удостоверения (приложение № 3 к Регламенту);

документ, удостоверяющий личность, гражданство Российской Федерации, место жительства на территории Краснодарского края;

1 фотография размером 3 см х 4 см.

Кроме указанных документов сведения о предоставлении мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края предоставляются управлением социальной защиты населения.

2.6.1.4. От граждан, претендующих на выдачу дубликата удостоверения, получивших меры социальной поддержки, установленные для ветеранов труда, в соответствии с приказами департамента социальной защиты населения Краснодарского края (далее – департамент) или министерства:

заявление с объяснением обстоятельств утраты или порчи удостоверения (приложение № 3 к Регламенту);

документ, удостоверяющий личность, гражданство Российской Федерации, место жительства на территории Краснодарского края;

1 фотография размером 3 см х 4 см.

Кроме указанных документов сведения о предоставлении мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, в соответствии с приказом департамента или министерства предоставляются управлением социальной защиты населения.

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 предоставление мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и получающих пенсию в территориальных управлениях Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Краснодарскому краю, в том числе по документам которых требуется проверка представленных сведений о трудовом стаже и периодах работы и (или) иной деятельности, необходимы сведения о трудовом стаже и периодах работы и (или) иной деятельности, включенных в стаж для определения права на пенсию.

Сведения о трудовом стаже и периодах работы и (или) иной деятельности, включенных в стаж для определения права на пенсию, запрашиваются 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 управлении Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Краснодарскому краю по месту жительства гражданина.

Заявитель вправе по своей инициативе самостоятельно представить в управление социальной защиты населения сведения о трудовом стаже и периодах работы и (или) иной деятельности, включенных в стаж для определения права на пенсию, полученные в территориальном управлении Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Краснодарскому краю по месту жительства.

2.7.2. 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.

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 гражданство Российской Федерации и место 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».

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 являются:

наличие в документах исправлений, ошибок, противоречий, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание;

отсутствие в документах о трудовой деятельности сведений о необходимом трудовом стаже;

отсутствие документа, подтверждающего награждение медалями Краснодарского края или наградами Краснодарского края за вклад в дело служения кубанскому казачеству, либо Почетными грамотами Законодательного Собрания Краснодарского края или присвоение почетных званий Краснодарского края – для граждан, указанных в подпункте 1.2.1.1 подраздела 1.2 Регламента.

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, формирование и направление в министерство закрытого текущего списка граждан, подавших заявление и документы для предоставления мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и закрытого текущего списка граждан на выдачу дубликата удостоверения, 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 предоставлении (об отказе в предоставлении) мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, о выдаче дубликата 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, указанных в подразделе 2.6. раздела 2 Регламента, формирование и направление в министерство закрытого текущего списка граждан, подавших заявление и документы для предоставления мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и закрытого текущего списка граждан на выдачу дубликата удостоверения, 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, органов местного самоуправления и иных органов, в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявлений и документов граждан;

в случае представления не заверенной в установленном порядке копии документа, предусмотренной 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, подтверждающеепоступление 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 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 подписи выявит несоблюдение ее действительности, возвращает заявителю по электронной почте на личный кабинет заявителя с мотивированным отказом в приеме документов заявление и документыв 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 представлен документ, подтверждающий гражданство Российской Федерации и место жительства на территории Краснодарского края, предусмотренный подразделом 2.6 раздела 2 Регламента, возвращает документы 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 полученияэтих 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;

заносит документы граждан, претендующих на предоставление мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и документы граждан на выдачу дубликата удостоверения в базу данных;

обеспечивает внесение сведений о трудовом стаже (периоды работы и (или) иной деятельности) граждан, претендующих на предоставление мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, в базу данных по представленным документам и производит расчет трудового стажа в автоматизированном режиме, распечатывает сведения о трудовом стаже (приложение № 5 к Регламенту), которые подписывает руководитель управления социальной защиты населения, и приобщает к документам граждан;

формирует документы граждан, претендующих на предоставление мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и документы граждан на выдачу дубликата удостоверения в соответствующие текущие списки:

список граждан, подавших заявление и документы для предоставления мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда;

список граждан на выдачу дубликата удостоверения;

распечатывает и проверяет текущий список граждан, подавших заявление и документы для предоставления мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и текущий список граждан на выдачу дубликата удостоверения, при установлении в списках граждан с неполными данными, возвращает их для дальнейшей работы;

закрывает проверенный текущий список граждан, подавших заявление и документы для предоставления мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и проверенный текущий список граждан на выдачу дубликата удостоверения, распечатывает и подписывает их у руководителя управления социальной защиты населения;

направляет проверенный закрытый текущий список граждан, подавших заявление и документы для предоставления мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и проверенный текущий список граждан на выдачу дубликата удостоверения, 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 5 рабочих дней со дня регистрации заявлений и документов граждан (каждый список с копиями документов граждан оформляется отдельным сопроводительным письмом), в случае необходимости запроса документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия направляет проверенный закрытый текущий список граждан, подавших заявление и документы для предоставления мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и проверенный закрытый текущий список граждан на выдачу дубликата удостоверения, заявления и копии документов граждан, заверенные в установленном порядке должностным лицом управления социальной защиты населения, в министерство на следующий день после дня поступления ответа на межведомственный запрос о предоставлении документов и информации.

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.

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 о трудовом стаже и периодах работы и (или) иной деятельности, включенных в стаж для определения права на пенсию – в территориальном управлении Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Краснодарскому краю, в случае непредставления гражданином, претендующим на предоставление мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и получающим пенсию в территориальном управлении Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Краснодарскому краю, сведений о трудовом стаже и периодах работы и (или) иной деятельности, включенных в стаж для определения права на пенсию;

сведений об утраченном документе (удостоверении) – в территориальном органе Министерства внутренних дел России по Краснодарскому краю, в случае непредставления гражданином, претендующим на выдачу дубликата удостоверения, справки из органов внутренних дел об утрате удостоверения.

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 предоставлении (об отказе в предоставлении) мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, о выдаче дубликата удостоверения.

Основанием для начала административной процедуры является получение из управлений социальной защиты населения закрытых текущих списков граждан, подавших заявление и документы для предоставления мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и закрытых текущих списков граждан на выдачу дубликата удостоверения, заявлений и копий документов граждан.

Должностное лицо министерства:

проверяет закрытые текущие списки граждан, подавших заявление и документы для предоставления мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и закрытые текущие списки граждан на выдачу дубликата удостоверения, заявления и копии документов граждан, необходимые для получения государственной услуги, указанные в подразделе 2.6 раздела 2 Регламента;

подготавливает проект приказа министерства о предоставлении (об отказе в предоставлении) мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и проект приказа министерства о выдаче дубликата удостоверения в 30-дневный срок со дня регистрации заявлений и документов граждан в министерстве;

информирует управления социальной защиты населения письмами министерства об отказе гражданам в предоставлении мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, в 30-дневный срок со дня вступления в силу приказа министерства о предоставлении мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда.

Должностное лицо управления социальной защиты населения:

осуществляет режим приема результатов рассмотрения документов граждан министерством и информации о принятых приказах министерства;

уведомляет граждан об отказе в предоставлении мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, в течение 5 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 формирование заявки на выдачу бланков удостоверений по результатам решений министерства о предоставлении мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и выдаче дубликата удостоверения.

Должностное лицо министерства:

формирует заявку на выдачу бланков удостоверений по результатам изданных приказов министерства о предоставлении мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и выдаче 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;

вносит сведения о дате и номере приказа министерства, номерах и серии бланков удостоверений, полученных на складе бланков министерства, в базу данных;

обеспечивает оформление удостоверений и дубликатов удостоверений в 30-дневный срок после вступления в силу приказов министерства о предоставлении мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и выдаче дубликата удостоверения, дата выдачи удостоверения соответствует дате принятия приказов министерства о предоставлении мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и выдаче дубликата удостоверения;

обеспечивает учет, хранение и выдачу оформленных удостоверений в установленном порядке;

информирует управления социальной защиты населения о необходимости получения удостоверений в 30-дневный срок после вступления в силу приказов министерства о предоставлении мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и выдаче дубликата удостоверения;

выдает удостоверения и 2 экземпляра ведомости выдачи удостоверений (приложения № 6, № 7) управлениям социальной защиты населения по сопроводительному письму министерства;

возвращает документы граждан, послужившие основанием для предоставления (отказа в предоставлении) мер социальной поддержки, установленных для ветеранов, управлениям социальной защиты населения для хранения в установленном порядке в течение 5 лет;

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.

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;

документы граждан, послужившие основанием для предоставления (отказа в предоставлении) мер социальной поддержки, установленных для ветеранов труда, и обеспечивает их формирование и хранение согласно приказам министерства в установленном порядке в течение 5 лет;

обеспечивает учет, хранение полученных удостоверений в установленном порядке;

приглашает граждан за получением удостоверений;

регистрирует выдачу удостоверений в Книге учета удостоверений, которая должна быть пронумерована, прошнурована и скреплена подписью руководителя управления социальной защиты населения и печатью управления социальной защиты населения (приложение № 8 к Регламенту);

выдает удостоверения под расписку в ведомости выдачи удостоверений с указанием даты вручения, при выдаче дубликата удостоверения по мере возврата испорченного (если есть в наличии);

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

хранит ведомости выдачи удостоверений как документы строгой отчетности;

отражает движение полученных удостоверений в соответствии с установленными требованиями ежеквартально;

возвращает в министерство в срок не более 30 дней со дня получения удостоверений сопроводительным письмом за подписью руководителя управления социальной защиты населения:

один экземпляр ведомости выдачи удостоверений;

удостоверения, испорченные (если имеются в наличии) и сданные гражданами.

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