ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Министерство социальной политики Свердловской области

ПРИКАЗ

4 февраля 2013г. № 52

г. Екатеринбург

О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению государственной услуги по выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны лицам, проработавшим в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, и лицам, награжденным орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации, проживающим на территории Свердловской области, утвержденный приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 08.08.2012г № 727

во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Свердловской области от 16.11.2011г. № 1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в Административный регламент по предоставлению государственной услуги по выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны лицам, проработавшим в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, и лицам, награжденным орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации, проживающим на территории Свердловской области, утвержденный приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 08.08.2012г № 727 следующие изменения:

1.1. Пункт 5 Административного регламента изложить в следующей редакции:

«Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется непосредственно государственными гражданскими служащими Министерства социальной политики Свердловской области и управлений социальной политики (далее – должностное лицо) на личном приеме и по телефону, а также через многофункциональные центры (далее - МФЦ).»;

1.2. Пункт 6 Административного регламента дополнить частью 3 следующего содержания:

«Место нахождения МФЦ:

ул. К.Либкнехта, 2, город Екатеринбург;

контактные телефоны для справок:

378-78-50, 378-74-05, факс: 378-74-03;

код города Екатеринбурга: 343;

режим работы: с понедельника по четверг- с 9.00 до 18.00, в пятницу – с 9.00 до 16.45 без перерыва на обед;

выходные дни - суббота, воскресенье.

Адрес электронной почты (e-mail) mfc@mfc66.ru»;

1.3. Часть 1 пункта 15 Административного регламента дополнить абзацами 12 и 13 следующего содержания:

«Распоряжение Правительства Свердловской области от 05.07.2012г № 1307-РП «Об утверждении перечня государственных услуг, предоставление которых организуется в государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг;

Постановление Правительства Свердловской области от 21.11.2012 г. № 1305-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги» («Областная газета», 2012, 29 ноября, № 521-523).»;

1.4. Пункт 28 Административного регламента изложить в следующей редакции:

«28. Показателями доступности при предоставлении государственной услуги являются:

- возможность получать необходимую информацию и консультации, касающиеся рассмотрения документов, указанных в пункте 16 настоящего Административного регламента;

- возможность выбора заявителями формы обращения за предоставлением государственной услуги (лично, посредством информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц, включая единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и портал государственных услуг (функций) Свердловской области, в форме электронных документов, а также МФЦ).»;

1.5. Пункт 29 Административного регламента изложить в следующей редакции:

«29. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

- своевременное рассмотрение документов, указанных в пункте 16 настоящего Административного регламента;

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

1.6. Пункт 32 Административного регламента изложить в следующей редакции:

«32. МФЦ осуществляет информирование, консультирование по выдаче удостоверения, а также прием документов для выдачи удостоверения в соответствии с настоящим Административным регламентом.

МФЦ также предоставляет заявителям информацию:

о местах нахождения и графиках работы уполномоченных органов Свердловской области, предоставляющих государственную услугу, и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги;

о нормативных правовых актах, регламентирующих предоставление государственной услуги;

о сроках предоставления государственной услуги;

о перечне и видах документов, необходимых для получения государственной услуги.

МФЦ предоставляет заявителям, подавшим заявление и документы в МФЦ, информацию о ходе предоставления государственной услуги:

а) по справочному телефону;

б) по письменному обращению;

в) при личном обращении в МФЦ.»;

1.7. Пункт 34 Административного регламента изложить в следующей редакции:

«34. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в управление социальной политики с заявлением и документами, указанными в пункте 16 настоящего Административного регламента лично, через портал государственных услуг или МФЦ.»;

1.8. Раздел 5 Административного регламента изложить в следующей редакции:

«Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

58. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) органов, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц в досудебном (внесудебном) порядке.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

1) нарушение срока регистрации запроса гражданина о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у гражданина;

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

6) затребование у гражданина при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается

61. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

62. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

63. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация письменной жалобы заявителя.

64. Жалоба, поступившая в письменной форме в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу (далее – журнал) не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение журнала осуществляется по форме и в порядке, установленного правовым актом органа, предоставляющего государственную услугу.

65. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

4) доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу.

66. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

67. Граждане имеют право обратиться в орган, предоставляющий государственную услугу, за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

68. Уполномоченным на рассмотрение жалобы органом является управление социальной политики в случае обжалования действий (бездействий) должностных лиц управления социальной политики или Министерство социальной политики Свердловской области в случае обжалования решения руководителя управления социальной политики.

69. Жалоба подается в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, гражданином либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя, или в электронном виде. Также жалоба может быть подана через МФЦ.

Прием жалоб в письменной форме осуществляет орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на предоставление государственной услуги, нарушение

порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

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

71. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

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

73. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 71 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

74. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственной услуги.

75. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящим Административным регламентом органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющего государственную услугу.

76. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 69 Административного регламента, в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации орган, предоставляющий государственную услугу направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы, за исключением случаев, указанных в пункте 62, подпункте 2 пункта 79 Административного регламента.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем государственную услугу.

Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

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

государственную услугу, в приеме документов у гражданина либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

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

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

79. Орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете по тем же основаниям;

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

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

80. При удовлетворении жалобы орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения.

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

82. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер и дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

83. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем или его заместителем.

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

2. Настоящий приказ опубликовать в «Областной газете».

Министр А. В. Злоказов