



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Министерство социальной политики Свердловской области  
**ПРИКАЗ**

23 августа 2013 г.

№ 217

г. Екатеринбург

О внесении изменений в  
Административный регламент  
территориального отраслевого исполнительного органа  
государственной власти Свердловской области –  
управления социальной политики  
Министерства социальной политики Свердловской области  
по предоставлению гражданам государственной услуги  
по осуществлению социальных выплат

В соответствии с постановлением 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»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в Административный регламент территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области – Управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области по предоставлению гражданам государственной услуги по осуществлению социальных выплат, утвержденный приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 14.06.2012 г. № 562, с изменениями, внесенными приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 06.11.2012 г. № 1100, следующее изменение:

раздел 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) управления социальной политики, а также его должностных лиц» Административного регламента изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок  
обжалования решений и действий (бездействия) управления социальной  
политики, а также его должностных лиц**

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

79. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) управления социальной политики, а также его должностных лиц в досудебном (внесудебном) порядке.

#### Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

80. 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 пунктом 21 настоящего административного регламента, для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, у гражданина;

5) отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным пунктами 29 и 30 настоящего административного регламента;

6) затребование у гражданина при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной пунктом 35 настоящего административного регламента.

81. 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

82. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

83. 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 гражданина, указанные в жалобе.

Основания для начала процедуры  
досудебного (внесудебного) обжалования

84. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация письменной жалобы гражданина.

85. Жалоба, поступившая в письменной форме, подлежит обязательной регистрации в Журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) управления социальной политики, а также его должностных лиц (далее – Журнал учета жалоб) не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала учета жалоб осуществляется по форме и в порядке, установленных правовым актом (приказом) органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы.

86. Жалоба должна содержать:

1) наименование управления социальной политики, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) управления социальной политики, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица;

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

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

88. Граждане имеют право обратиться в управление социальной политики, предоставляющее 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) гражданина в досудебном (внесудебном) порядке

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

90. Жалоба подается в управление социальной политики, предоставляющее государственную услугу, или в Министерство социальной

политики Свердловской области гражданином либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме гражданина или его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

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

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

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

94. В электронном виде жалоба может быть подана гражданином посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта управления социальной политики, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии) или посредством официального сайта Министерства социальной политики Свердловской области (в случае обжалования решения начальника управления социальной политики), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 87 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность гражданина, не требуется.

95. Время приема жалобы должно совпадать со временем предоставления государственной услуги.

96. В случае если жалоба подана гражданином в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 89 настоящего административного регламента, в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы, за исключением случаев, указанных в пункте 83, подпункте 2 пункта 99 настоящего административного регламента.

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

#### Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

97. Жалоба 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

политики, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в приеме документов у гражданина - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

#### Результат досудебного (внесудебного) обжалования

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

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого управлением социальной политики решения, возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

99. Управление социальной политики, предоставляющее государственную услугу заявителю, или Министерство социальной политики Свердловской области 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 гражданина и по тому же предмету жалобы.

100. При удовлетворении жалобы управление социальной политики, предоставляющее государственную услугу гражданину, или Министерство социальной политики Свердловской области принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче гражданину результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения.

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

102. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, 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) гражданина;

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.

103. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем или заместителем руководителя органа, рассмотревшего жалобу.

104. 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. Контроль за выполнением приказа возложить на заместителя министра социальной политики Свердловской области С.П. Золотова.

3. Настоящий приказ опубликовать в «Областной газете».

Министр



А.В. Злоказов