



ЧӐВАШ РЕСПУБЛИКИ
ЁСЛЕВ ТАТА СОЦИАЛЛА
ХӐТЛЕХ МИНИСТЕРСТВИ

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Х У Ш У

П Р И К А З

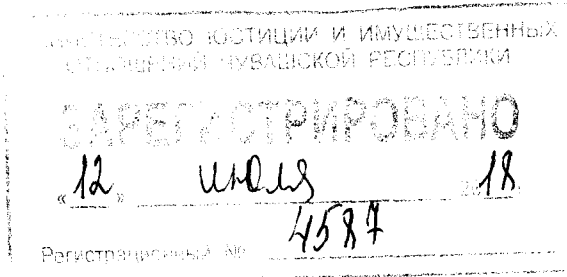
15.06.2018 № 245

15.06.2018 № 245

Шупашкар хули

г. Чебоксары

О внесении изменений в некоторые приказы Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики



П р и к а з ы в а ю:

1. Внести изменения в следующие приказы Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики:

1) от 6 октября 2017 г. № 484 «Об утверждении Административного регламента Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики по предоставлению государственной услуги «Исполняет функции организатора по предоставлению мер социальной поддержки по оплате жилищно-коммунальных услуг отдельным категориям граждан, имеющим на это право согласно Закону Чувашской Республики «О социальной поддержке отдельных категорий граждан по оплате жилищно-коммунальных услуг» (зарегистрирован в Министерстве юстиции и имущественных отношений Чувашской Республики 30 ноября 2017 г., регистрационный № 4148):

в Административном регламенте Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики по предоставлению государственной услуги «Исполняет функции организатора по предоставлению мер социальной поддержки по оплате жилищно-коммунальных услуг отдельным категориям граждан, имеющим на это право согласно Закону Чувашской Республики «О социальной поддержке отдельных категорий граждан по оплате жилищно-коммунальных услуг», утвержденного указанным приказом:

подраздел 1.3 раздела I изложить в следующей редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информационное обеспечение предоставления государственной услуги осуществляется Министерством, Центром и его структурными подразделениями.

Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги является открытой и общедоступной.

Информация о государственной услуге предоставляется отделом социальных выплат Министерства (далее – уполномоченное подразделение), Центром, структурным подразделением Центра.

1.3.2. Способ получения сведений о месте нахождения и графике работы Министерства, Центра, структурного подразделения Центра, о государственной услуге.

График работы Министерства, Центра, структурных подразделений Центра: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 08:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00 часов, выходные дни - суббота и воскресенье.

График личного приема министром труда и социальной защиты Чувашской Республики (далее – министр): первый понедельник каждого месяца с 14:00 до 17:00 часов.

Информация об адресах, телефонах и графике работы должностных лиц Министерства, Центра, структурных подразделений Центра содержится в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заявители могут получить, в том числе с использованием средств массовой информации, электронной или телефонной связи, включая автоинформирование, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), официального сайта Министерства на Портале органов власти Чувашской Республики в сети «Интернет» (далее – официальный сайт Министерства), официального сайта Центра (<http://shuv-centr.soc.sar.ru/>), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее также – Единый портал государственных и муниципальных услуг), региональной информационной системе Чувашской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики» (далее – Портал государственных услуг Чувашской Республики), а также в МФЦ.

1.3.3. Информирование о предоставлении государственной услуги.

Для получения информации о процедуре предоставления государственной услуги заявитель вправе обратиться:

- в устной форме в Министерство, Центр, структурное подразделение Центра;
- по телефону в Министерство, Центр, структурное подразделение Центра;
- в письменной форме или в форме электронного документа в Министерство, Центр, структурное подразделение Центра;
- через официальный сайт Министерства, Центра.

Основными требованиями к информированию заявителей о предоставлении государственной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование заявителей организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

1.3.4. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется специалистом уполномоченного подраз-

деления, Центра, структурного подразделения Центра при обращении заявителей за информацией:

- лично;
- по телефону.

При информировании о порядке предоставления государственной услуги по телефону должностное лицо Министерства, Центра, структурного подразделения Центра, сняв трубку, должно представиться: фамилия, имя, отчество, должность, наименование Министерства, Центра, структурного подразделения Центра.

Звонки по вопросу информирования о порядке предоставления государственной услуги принимаются в соответствии с графиком работы Министерства, Центра, структурного подразделения Центра. Во время разговора должностное лицо должно четко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

1.3.5. Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителя в Министерство, Центр, структурное подразделение Центра осуществляется посредством почтовой, электронной, факсимильной связи.

В письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование Министерства, Центра, структурного подразделения Центра, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Министерства, Центра, структурного подразделения Центра, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения заявителей, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются Министерством, Центром, структурным подразделением Центра не позднее 15 календарных дней со дня регистрации, иные обращения – в течение

30 календарных дней со дня регистрации в Министерстве, Центре, структурном подразделении Центра.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» министр, директор Центра, начальник структурного подразделения Центра вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу Министерства, Центра, структурного подразделения Центра в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, ука-

занному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу Министерства, Центра, структурного подразделения Центра в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство или должностному лицу Министерства, Центра, структурного подразделения Центра обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства, Центра.

1.3.6. Публичное устное информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется Министерством с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ).

1.3.7. Публичное письменное информирование осуществляется Министерством, Центром путем публикации информационных материалов в СМИ, на стендах в местах предоставления государственной услуги, а также на официальном сайте Министерства, Центра, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных услуг Чувашской Республики.

Информация об адресах и телефонах Министерства, полное наименование уполномоченного подразделения, Центра, процедура предоставления государственной услуги в текстовом виде размещаются на официальном сайте Министерства.

Информацию о государственной услуге заявители могут получить, в том числе используя Единый портал государственных и муниципальных услуг и Портал государственных услуг Чувашской Республики.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг размещается информация в соответствии с приложением № 1 к Положению о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

На Портале государственных услуг Чувашской Республики размещается следующая информация:

наименование государственной услуги;

уникальный реестровый номер государственной услуги и дата размещения сведений о ней в региональной информационной системе Чувашской Республики «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики» (далее – Реестр);

наименование федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, органа исполнительной власти Чувашской Республики, органа местного самоуправления или учреждения (организации), предоставляющих государственную услугу;

наименования федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти Чувашской Республики, органов местного самоуправления, учреждений (организаций), участвующих в предоставлении государственной услуги;

перечень и тексты нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и ис-

точников официального опубликования (в том числе наименование и текст административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников официального опубликования либо наименование и текст проекта административного регламента);

способы предоставления государственной услуги;

описание результата предоставления государственной услуги;

категория заявителей, которым предоставляется государственная услуга;

сведения о местах, в которых можно получить информацию о правилах предоставления государственной услуги, в том числе телефоны центра телефонного обслуживания граждан и организаций;

срок предоставления государственной услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в органы, учреждения и организации, участвующие в предоставлении государственной услуги) и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

срок, в течение которого заявление о предоставлении государственной услуги должно быть зарегистрировано;

максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги лично;

основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении государственной услуги (если возможность приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги предусмотрена законодательством Российской Федерации);

документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения государственной услуги, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

документы, необходимые для предоставления государственной услуги и находящиеся в распоряжении федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти Чувашской Республики, органов местного самоуправления, учреждений (организаций), участвующих в предоставлении государственной услуги, которые заявитель вправе представить для получения государственной услуги по собственной инициативе, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

формы заявлений о предоставлении услуг и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением государственной услуги в электронной форме;

сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления государственной услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если государственная услуга предоставляется на возмездной основе), методике расчета платы за предоставление государственной услуги с указанием нормативного правового акта, которым эта методика утверждена;

показатели доступности и качества государственной услуги;

информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом, предоставляющим государственную услугу, в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур;

сведения о допустимости (возможности) и порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, учреждения (организации), предоставляющего государственную услугу;

дата и основания внесения изменений в сведения о государственной услуге, содержащиеся в Реестре;

технологическая карта межведомственного взаимодействия (при наличии межведомственного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Чувашской Республики, органами местного самоуправления, учреждениями (организациями), участвующими в предоставлении государственной услуги;

сведения о возможности электронной записи на прием, в том числе для представления заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также для получения результата государственной услуги, с использованием Портала государственных услуг Чувашской Республики.»;

в разделе II:

абзац одиннадцатый подраздела 2.5 изложить в следующей редакции:

«постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 26 декабря 2012 г. № 596 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чувашской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Чувашской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг» (газета «Вести Чувашии», 2013, № 1) <*>»;

наименование подраздела 2.9 изложить в следующей редакции:

«2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги»;

наименование раздела IV изложить в следующей редакции:

«IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента»;

в разделе V:

наименование изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, Центра, структурных подразделений Центра, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чувашской Республики в Министерстве, работников»;

подраздел 5.1 изложить в следующей редакции:

«5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и действие (бездействие) Министерства, Центра, структурных подразделений Центра, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чувашской Республики в Министерстве, работников при предоставлении государственной услуги (далее – жалоба)

Заявитель вправе обжаловать решения и действие (бездействие) Министерства, Центра, структурных подразделений Центра, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чувашской Республики в Министерстве, работников в досудебном (внесудебном) порядке.»;

в подразделе 5.2:

абзацы второй и третий изложить в следующей редакции:

«нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона;

нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;»;

абзац шестой изложить в следующей редакции:

«отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Чувашской Республики. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;»;

абзац восьмой изложить в следующей редакции:

«отказ Центра, структурного подразделения Центра, Министерства, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Чувашской Республики. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.»;

подраздел 5.3 изложить в следующей редакции:

«5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Заявитель может обратиться с жалобой в Министерство, Центр, структурные подразделения Центра, МФЦ либо соответствующий орган исполнительной власти Чувашской Республики (орган местного самоуправления), являющийся учредителем МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействия) директора Центра, руководителей структурных подразделений Центра подаются в Министерство. Жалобы на решения и действия (бездействия) министра подаются в соответствии с постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 26 декабря 2012 г. №

596 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чувашской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Чувашской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг» в Кабинет Министров Чувашской Республики.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики.»;

в подразделе 5.4:

в абзаце первом слова «в Министерство, Центр, структурное подразделение Центра» исключить;

абзац второй изложить в следующей редакции:

«Жалоба на решения и действия (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства, государственного гражданского служащего Чувашской Республики в Министерстве, министра может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием сети «Интернет», официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных услуг Чувашской Республики, портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

дополнить новыми абзацами третьим и четвертым следующего содержания:

«Жалоба на решения и действия (бездействие) Центра, структурного подразделения Центра, специалиста Центра, структурного подразделения Центра может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта Центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных услуг Чувашской Республики, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта МФЦ, Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных услуг Чувашской Республики, а также может быть принята при личном приеме заявителя.»;

абзацы третий – пятый считать соответственно абзацами пятым – седьмым и признать утратившими силу;

абзацы шестой и седьмой считать соответственно абзацами восьмым и девятым;

абзац восьмой считать абзацем десятым и его после слов «в Министерстве,» дополнить словами «МФЦ, его руководителя и (или) работника,»;

абзац девятый считать абзацем одиннадцатым;

абзац десятый считать абзацем двенадцатым и дополнить его словами «, МФЦ, работника МФЦ»;

абзац одиннадцатый считать абзацем тринадцатым и его после слов «в Министерстве» дополнить словами «, МФЦ, работника МФЦ»;

абзацы двенадцатый – пятнадцатый считать соответственно абзацами четырнадцатым – семнадцатым;

абзац шестнадцатый считать абзацем восемнадцатым и в нем слова «двенадцатом – пятнадцатом» заменить словами «четырнадцатом – семнадцатом»;

абзацы семнадцатый – двадцать первый считать соответственно абзацами девятнадцатым – двадцать третьим;

абзац двадцать второй считать абзацем двадцать четвертым и изложить его в следующей редакции:

«Рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, определенном Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чувашской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Чувашской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг, утвержденным постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 26 декабря 2012 г. № 596.»;

в абзаце втором подраздела 5.5 слова «их должностных лиц» заменить словом «МФЦ»;

в подразделе 5.6:

абзац первый изложить в следующей редакции:

«По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:»;

в абзаце втором слова «удовлетворяет жалобу» заменить словами «жалоба удовлетворяется», слова «структурным подразделением Центра, Центром» и слова «, а также в иных формах» исключить;

абзац третий изложить в следующей редакции:

«в удовлетворении жалобы отказывается.»;

в абзаце пятом слова «должностное лицо, наделенное» заменить словами «должностное лицо, работник, наделенные», слово «направляет» заменить словом «направляют».

2) от 6 октября 2017 г. № 485 «Об утверждении Административного регламента Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики по предоставлению государственной услуги «Исполняет функции организатора по предоставлению мер социальной поддержки - субсидий гражданам на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (зарегистрирован в Министерстве юстиции и имущественных отношений Чувашской Республики 27 ноября 2017 г., регистрационный № 4140):

в Административном регламенте Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики по предоставлению государственной услуги «Исполняет функции организатора по предоставлению мер социальной поддержки – субсидий гражданам на оплату жилого помещения и коммунальных услуг», утвержденном указанным приказом:

подраздел 1.3 раздела I изложить в следующей редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информационное обеспечение предоставления государственной услуги осуществляется Министерством, Центром и его структурными подразделениями.

Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги является открытой и общедоступной.

Информация о государственной услуге предоставляется отделом социальных выплат Министерства (далее – уполномоченное подразделение), Центром, структурным подразделением Центра.

1.3.2. Способ получения сведений о месте нахождения и графике работы Министерства, Центра, структурного подразделения Центра, о государственной услуге.

График работы Министерства, Центра, структурных подразделений Центра: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 08:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00 часов, выходные дни - суббота и воскресенье.

График личного приема министром труда и социальной защиты Чувашской Республики (далее – министр): первый понедельник каждого месяца с 14:00 до 17:00 часов.

Информация об адресах, телефонах и графике работы должностных лиц Министерства, Центра, структурных подразделений Центра содержится в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заявители могут получить, в том числе с использованием средств массовой информации, электронной или телефонной связи, включая автоинформирование, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), официального сайта Министерства на Портале органов власти Чувашской Республики в сети «Интернет» (далее – официальный сайт Министерства), официального сайта Центра (<http://shuv-centr.soc.cap.ru/>), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее также – Единый портал государственных и муниципальных услуг), региональной информационной системе Чувашской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики» (далее – Портал государственных услуг Чувашской Республики), а также в МФЦ.

1.3.3. Информирование о предоставлении государственной услуги.

Для получения информации о процедуре предоставления государственной услуги заявитель вправе обратиться:

- в устной форме в Министерство, Центр, структурное подразделение Центра;
- по телефону в Министерство, Центр, структурное подразделение Центра;
- в письменной форме или в форме электронного документа в Министерство, Центр, структурное подразделение Центра;
- через официальный сайт Министерства, Центра.

Основными требованиями к информированию заявителей о предоставлении государственной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование заявителей организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

1.3.4. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется специалистом уполномоченного подразделения, Центра, структурного подразделения Центра при обращении заявителей за информацией:

- лично;
- по телефону.

При информировании о порядке предоставления государственной услуги по телефону должностное лицо Министерства, Центра, структурного подразделения Центра, сняв трубку, должно представиться: фамилия, имя, отчество, должность, наименование Министерства, Центра, структурного подразделения Центра.

Звонки по вопросу информирования о порядке предоставления государственной услуги принимаются в соответствии с графиком работы Министерства, Центра, структурного подразделения Центра. Во время разговора должностное лицо должно четко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

1.3.5. Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителя в Министерство, Центр, структурное подразделение Центра осуществляется посредством почтовой, электронной, факсимильной связи.

В письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование Министерства, Центра, структурного подразделения Центра, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Министерства, Центра, структурного подразделения Центра, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения заявителей, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются Министерством, Центром, структурным подразделением Центра не позднее 15 календарных дней со дня регистрации, иные обращения – в течение

30 календарных дней со дня регистрации в Министерстве, Центре, структурном подразделении Центра.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» министр,

директор Центра, начальник структурного подразделения Центра вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу Министерства, Центра, структурного подразделения Центра в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу Министерства, Центра, структурного подразделения Центра в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство или должностному лицу Министерства, Центра, структурного подразделения Центра обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства, Центра.

1.3.6. Публичное устное информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется Министерством с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ).

1.3.7. Публичное письменное информирование осуществляется Министерством, Центром путем публикации информационных материалов в СМИ, на стендах в местах предоставления государственной услуги, а также на официальном сайте Министерства, Центра, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных услуг Чувашской Республики.

Информация об адресах и телефонах Министерства, полное наименование уполномоченного подразделения, Центра, процедура предоставления государственной услуги в текстовом виде размещаются на официальном сайте Министерства.

Информацию о государственной услуге заявители могут получить, в том числе используя Единый портал государственных и муниципальных услуг и Портал государственных услуг Чувашской Республики.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг размещается информация в соответствии с приложением № 1 к Положению о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

На Портале государственных услуг Чувашской Республики размещается следующая информация:

наименование государственной услуги;

уникальный реестровый номер государственной услуги и дата размещения сведений о ней в региональной информационной системе Чувашской Республики «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики» (далее – Реестр);

наименование федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, органа исполнительной власти Чувашской Рес-

публики, органа местного самоуправления или учреждения (организации), предоставляющих государственную услугу;

наименования федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти Чувашской Республики, органов местного самоуправления, учреждений (организаций), участвующих в предоставлении государственной услуги;

перечень и тексты нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (в том числе наименование и текст административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников официального опубликования либо наименование и текст проекта административного регламента);

способы предоставления государственной услуги;

описание результата предоставления государственной услуги;

категория заявителей, которым предоставляется государственная услуга;

сведения о местах, в которых можно получить информацию о правилах предоставления государственной услуги, в том числе телефоны центра телефонного обслуживания граждан и организаций;

срок предоставления государственной услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в органы, учреждения и организации, участвующие в предоставлении государственной услуги) и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

срок, в течение которого заявление о предоставлении государственной услуги должно быть зарегистрировано;

максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги лично;

основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении государственной услуги (если возможность приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги предусмотрена законодательством Российской Федерации);

документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения государственной услуги, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

документы, необходимые для предоставления государственной услуги и находящиеся в распоряжении федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти Чувашской Республики, органов местного самоуправления, учреждений (организаций), участвующих в предоставлении государственной услуги, которые заявитель вправе представить для получения государственной услуги по собственной инициативе, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

формы заявлений о предоставлении услуг и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением государственной услуги в электронной форме;

сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления государственной услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если государственная услуга предоставляется на возмездной основе), методике расчета пла-

ты за предоставление государственной услуги с указанием нормативного правового акта, которым эта методика утверждена;

показатели доступности и качества государственной услуги;

информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом, предоставляющим государственную услугу, в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур;

сведения о допустимости (возможности) и порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, учреждения (организации), предоставляющего государственную услугу;

дата и основания внесения изменений в сведения о государственной услуге, содержащиеся в Реестре;

технологическая карта межведомственного взаимодействия (при наличии межведомственного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Чувашской Республики, органами местного самоуправления, учреждениями (организациями), участвующими в предоставлении государственной услуги;

сведения о возможности электронной записи на прием, в том числе для представления заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также для получения результата государственной услуги, с использованием Портала государственных услуг Чувашской Республики.»;

в разделе II:

абзац четырнадцатый подраздела 2.5 изложить в следующей редакции:

«постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 26 декабря 2012 г. № 596 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чувашской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Чувашской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг» (газета «Вести Чувашии», 2013, № 1) <*>;»;

наименование подраздела 2.9 изложить в следующей редакции:

«2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги»;

наименование раздела IV изложить в следующей редакции:

«IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента»;

в разделе V:

наименование изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, Центра, структурных подразделений Центра, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чувашской Республики в Министерстве, работников»;

подраздел 5.1 изложить в следующей редакции:

«5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и действие (бездействие) Министерства, Центра, структурных подразделений Центра, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих

Чувашской Республики в Министерстве, работников при предоставлении государственной услуги (далее – жалоба)

Заявитель вправе обжаловать решения и действие (бездействие) Министерства, Центра, структурных подразделений Центра, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чувашской Республики в Министерстве, работников в досудебном (внесудебном) порядке.»;

в подразделе 5.2:

абзацы второй и третий изложить в следующей редакции:

«нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона;

нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;»;

абзац шестой изложить в следующей редакции:

«отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Чувашской Республики. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;»;

абзац восьмой изложить в следующей редакции:

«отказ Центра, структурного подразделения Центра, Министерства, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Чувашской Республики. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.»;

подраздел 5.3 изложить в следующей редакции:

«5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Заявитель может обратиться с жалобой в Министерство, Центр, структурные подразделения Центра, МФЦ либо соответствующий орган исполнительной власти Чувашской Республики (орган местного самоуправления), являющийся учредителем МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействия) директора Центра, руководителей структурных подразделений Центра подаются в Министерство. Жалобы на решения и действия (бездействия) министра подаются в соответствии с постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 26 декабря 2012 г. № 596 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чувашской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Чувашской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг» в Кабинет Министров Чувашской Республики.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики.»;

в подразделе 5.4:

в абзаце первом слова «в Министерство, Центр, структурное подразделение Центра» исключить;

абзац второй изложить в следующей редакции:

«Жалоба на решения и действия (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства, государственного гражданского служащего Чувашской Республики в Министерстве, министра может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием сети «Интернет», официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных услуг Чувашской Республики, портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

дополнить новыми абзацами третьим и четвертым следующего содержания:

«Жалоба на решения и действия (бездействие) Центра, структурного подразделения Центра, специалиста Центра, структурного подразделения Центра может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта Центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных услуг Чувашской Республики, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта МФЦ, Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных услуг Чувашской Республики, а также может быть принята при личном приеме заявителя.»;

абзацы третий – пятый считать соответственно абзацами пятым – седьмым и признать утратившими силу;

абзацы шестой и седьмой считать соответственно абзацами восьмым и девятым;

абзац восьмой считать абзацем десятым и его после слов «в Министерстве,» дополнить словами «МФЦ, его руководителя и (или) работника,»;

абзац девятый считать абзацем одиннадцатым;

абзац десятый считать абзацем двенадцатым и дополнить его словами «, МФЦ, работника МФЦ»;

абзац одиннадцатый считать абзацем тринадцатым и его после слов «в Министерстве» дополнить словами «, МФЦ, работника МФЦ»;

абзацы двенадцатый – пятнадцатый считать соответственно абзацами четырнадцатым – семнадцатым;

абзац шестнадцатый считать абзацем восемнадцатым и в нем слова «двенадцатом – пятнадцатом» заменить словами «четырнадцатом – семнадцатом»;

абзацы семнадцатый – двадцать первый считать соответственно абзацами девятнадцатым – двадцать третьим;

абзац двадцать второй считать абзацем двадцать четвертым и изложить его в следующей редакции:

«Рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, определенном Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чувашской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Чувашской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг, утвержденным постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 26 декабря 2012 г. № 596.»;

в абзаце втором подраздела 5.5 слова «их должностных лиц» заменить словом «МФЦ»;

в подразделе 5.6:

абзац первый изложить в следующей редакции:

«По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:»;

в абзаце втором слова «удовлетворяет жалобу» заменить словами «жалоба удовлетворяется», слова «структурным подразделением Центра, Центром» и слова «, а также в иных формах» исключить;

абзац третий изложить в следующей редакции:

«в удовлетворении жалобы отказывается.»;

в абзаце пятом слова «должностное лицо, наделенное» заменить словами «должностное лицо, работник, наделенные», слово «направляет» заменить словом «направляют».

2. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

И.о. министра



Л.Г. Арсентьева