



**ЧĂВАШ РЕСПУБЛИКИ
ЁСЛЕВ ТАТА СОЦИАЛЛА
ХУТЛĔХ МИНИСТЕРСТВИ**

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

Х У Ш У

П Р И К А З

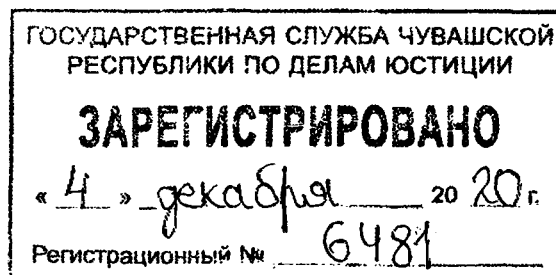
12.11.2020 № 511

12.11.2020 № 511

Шупашкар хули

г. Чебоксары

Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством труда и социальной защиты Чувашской Республики государственной услуги «Исполняет функции организатора по выдаче удостоверения «Дети войны»



В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями Кабинета Министров Чувашской Республики от 29 апреля 2011 г. № 166 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и предоставления государственных услуг», от 7 мая 2020 г. № 220 «Об утверждении Порядка выдачи удостоверения «Дети войны» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Министерством труда и социальной защиты Чувашской Республики государственной услуги «Исполняет функции организатора по выдаче удостоверения «Дети войны».

2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра труда и социальной защиты Чувашской Республики, курирующего предоставление соответствующей государственной услуги.

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

Министр

А.Г. Елизарова

Утвержден приказом
Министерства труда
и социальной защиты
Чувашской Республики
от 12.11.2020 № 511

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИНИСТЕРСТВОМ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ
ЗАЩИТЫ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ИСПОЛНЯЕТ ФУНКЦИИ ОРГАНИЗАТОРА ПО ВЫДАЧЕ УДОСТОВЕРЕНИЯ
«ДЕТИ ВОЙНЫ»**

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления Министерством труда и социальной защиты Чувашской Республики государственной услуги «Исполняет функции организатора по выдаче удостоверения «Дети войны» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий по оформлению и выдаче удостоверения «Дети войны» (далее соответственно – государственная услуга, удостоверение).

1.2. Круг заявителей

Заявителями на получение государственной услуги являются граждане Российской Федерации, родившиеся в период с 22 июня 1927 г. по 3 сентября 1945 г. на территории СССР и проживающие на территории Чувашской Республики, обратившиеся за выдачей удостоверения.

Граждане могут обращаться за получением государственной услуги непосредственно либо через уполномоченное им лицо при наличии доверенности в структурные подразделения казенного учреждения Чувашской Республики «Центр предоставления мер социальной поддержки» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики (далее - отделы Центра) либо в соответствии с заключенным соглашением в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее также – МФЦ).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информационное обеспечение предоставления государственной услуги осуществляется Министерством труда и социальной защиты Чувашской Республики (далее – Министерство), казенным учреждением Чувашской Республики «Центр предоставления мер социальной поддержки» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики (далее – Центр) и отделами Центра.

Информация, предоставляемая заявителю о государственной услуге, является открытой и общедоступной.

1.3.2. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе предоставления государственной услуги размещаются на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Министерства, официальном сайте Центра на Портале органов власти Чувашской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее также соответственно - официальный сайт Министерства, Центра, сеть «Интернет»), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), а также в МФЦ.

Справочная информация (о месте нахождения и графике работы Министерства, Центра, МФЦ, справочные телефоны Министерства, адрес официального сайта Министерства, адреса электронной почты) размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Министерства, Центра и отдела Центра в сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг), на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

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

в устной форме в Министерство, Центр, отдел Центра;

по телефону в Министерство, Центр, отдел Центра;

в письменной форме или в форме электронного документа в Министерство, Центр, отдел Центра;

через официальный сайт Министерства, Центра, отдел 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.

Индивидуальное информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

1.3.4. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется специалистами Министерства, Центра, отделом Центра при обращении заявителей за информацией:

лично;

по телефону.

При информировании о порядке предоставления государственной услуги по телефону специалист Министерства, Центра, отдела Центра, сняв трубку, должен

представиться: сообщить свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), должность, наименование Центра, отдела Центра.

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

1.3.5. Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителя в Министерство, Центр, отдел Центра осуществляется посредством почтовой, электронной, факсимильной связи или через официальный сайт Министерства.

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

Ответ на обращение дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени и отчества (последнее - при наличии), номера телефона исполнителя. Ответ подписывается министром труда и социальной защиты Чувашской Республики (далее – министр) или по его поручению первым заместителем министра, заместителем министра, руководителем Центра или отдела Центра по месту жительства.

Обращение в форме электронного документа подлежит рассмотрению в том числе в письменной форме 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 свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения заявителя, не требующего дополнительного изучения и проверки, рассматриваются Министерством, Центром, отделом Центра не позднее 15 календарных дней со дня регистрации, иные обращения – в течение 30 календарных дней со дня регистрации в Министерстве, Центре, в отделе 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, руководитель отдела 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 форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу Министерства, Центра, отдела Центра. Кроме того, на поступившее в Министерство или должностному лицу Министерства, Центра, отдела Центра обращение, содержащее предложе-

ние, 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 осуществляется с привлечением средств массовой информации.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, размещения на официальном сайте Министерства, Центра, использования информационных стендов.

Информационный стенд размещается в доступном для получения государственной услуги помещении Министерства, Центра, отдела Центра.

На информационных стендах и официальном сайте Министерства, Центра, отдела Центра размещается следующая обязательная информация:

- полное наименование;
- почтовый адрес;
- адреса электронной почты сотрудников структурного подразделения;
- план проезда;
- адрес официального сайта Министерства, Центра;
- номера телефонов отдела Центра;
- график работы отдела Центра;
- график личного приема министром;
- номера кабинетов, в которых предоставляется государственная услуга, фамилии, имена, отчества (последнее - при наличии) и должности сотрудников;
- информация о предоставлении государственной услуги;
- выдержки из правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;
- образцы заполнения заявлений и перечень документов, представляемых заявителем;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом или подчеркиваются.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Государственная услуга «Исполняет функции организатора по выдаче удостоверения «Дети войны»».

2.2. Наименование органа исполнительной власти Чувашской Республики, предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга предоставляется органом исполнительной власти Чувашской Республики – Министерством и осуществляется через Центр, отделы Центра.

В соответствии с заключенным с МФЦ соглашением, МФЦ осуществляет прием документов заявителей, для предоставления государственной услуги, и выдачу результата предоставления государственной услуги.

Министерство, Центр, отделы Центра не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон).

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является:
выдача удостоверения;
выдача дубликата удостоверения;
отказ в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения).

2.4. Срок предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в следующие сроки.

Решение о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) либо о мотивированном отказе в выдаче удостоверения принимается руководителем отдела Центра в течение десяти рабочих дней с даты приема заявления со всеми необходимыми документами, предусмотренными в подразделе 2.6 раздела II настоящего Административного регламента.

При проведении дополнительной проверки достоверности сведений, содержащихся в представленных заявлении и документах, начальник отдела Центра может продлить срок принятия решения о выдаче удостоверения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

Отдел Центра не позднее чем через пяти рабочих дней с даты принятия соответствующего решения уведомляет заявителя о выдаче удостоверения (в устной форме, в том числе посредством телефонной связи) или об отказе в выдаче удостоверения (в письменной форме) с указанием оснований, в соответствии с которыми принято такое решение.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте Министерства в сети «Интер-

нет», в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг, на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Чувашской Республики для предоставления государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

2.6.1 Для получения удостоверения (дубликата удостоверения), имеющие право на его получение, указанные в подразделе 1.2 раздела I настоящего Административного регламента, заявитель лично либо через уполномоченное им лицо при наличии доверенности представляет в отдел Центра по месту жительства либо в МФЦ заявление по форме согласно приложению № 1 к Порядку выдачи удостоверения «Дети войны», утвержденному постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 7 мая 2020 г. № 220 (далее – Порядок), с приложением документов, указанных в настоящем подразделе.

2.6.2. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги:

заявление по форме согласно приложению № 1 к Порядку;

копии документов, удостоверяющих личность и подтверждающих дату и место рождения, место проживания заявителя;

копии документов, удостоверяющих личность и подтверждающих полномочия уполномоченного лица (в случае обращения за выдачей удостоверения уполномоченным лицом).

Копии документов представляются с одновременным предъявлением оригиналов. В случае представления копий документов, верность которых засвидетельствована в установленном законодательством Российской Федерации порядке, предъявление оригиналов не требуется.

2.6.3. Заявитель представляет заявление в отдел Центра по месту жительства либо в МФЦ в письменной форме.

Документы, необходимые для выдачи удостоверения (дубликата удостоверения), взамен пришедшего в негодность или утерянного к заявлению по форме согласно приложению № 1 к Порядку, представляются документы, указанные в пункте 2.6.2 настоящего подраздела.

В случае направления заявления и документов по почте подлинники документов не направляются, установление личности, удостоверение верности копий документов и свидетельствование подлинности подписи лица на заявлении осуществляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

Заявление и документы в электронной форме направляются в порядке, установленном Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Датой приема указанных заявления и документов, направленных по почте, электронной форме считается дата их регистрации в отделах Центра.

2.6.4. В случае утраты (порчи) удостоверения в заявлении указываются обстоятельства утраты (порчи) удостоверения и место его получения. Испорченное удостоверение сдается по месту получения дубликата удостоверения.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Чувашской Республики для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Чувашской Республики для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявители вправе представить, не имеется.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя представления документов и информации

Министерство, Центр, отдел Центра не вправе требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чувашской Республики, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы в отдел Центра по собственной инициативе;

3) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Министерства, отдела Центра, государственного служащего Чувашской Республики в Министерстве, работника МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью директора Центра, руководителя отдела Центра, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги

2.10.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.10.2. Основаниями для отказа в выдаче удостоверения являются: несоответствие заявителя требованиям подраздела 1.2 раздела I настоящего Административного регламента;

несоответствие представленных документов требованиям пункта 2.6.2 подраздела 2.6 настоящего раздела;

обнаружение недостоверных сведений в представленных документах.

Решение об отказе в выдаче удостоверения может быть обжаловано в суд в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

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

При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении государственной услуги не предусмотрено.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не взимается.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

Время ожидания в очереди заявителя при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать в отделе Центра 15 минут.

Продолжительность приема заявителя сотрудниками отдела Центра, осуществляющими прием документов, при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должна превышать 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Срок регистрации заявления и документов, указанных в подразделе 2.6 настоящего раздела, в отдел Центра не может превышать одного рабочего дня с момента их поступления.

Получение документов от заявителя фиксируется должностным лицом отдела Центра в системе электронного документооборота. Датой принятия к рассмотрению считается дата поступления заявления и документов в отдела Центра.

Документы, указанные в подразделе 2.6 настоящего раздела, могут представляться в отдел Центра в письменном виде лично или почтовым отправлением либо в виде электронного документа (пакета документов), подписанного электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и Федерального закона. Обязанность подтверждения факта отправки документов лежит на заявителе.

Если документы, указанные в подразделе 2.6 настоящего раздела, направленные почтовым отправлением или в виде электронного документа (пакета документов), получены после окончания рабочего времени отделом Центра, днем их получения считается следующий рабочий день. Если документы (копии документов) получены в выходной или праздничный день, днем их получения считается следующий за ним рабочий день.

Не позднее одного рабочего дня с момента поступления заявления должностное лицо отдела Центра, ответственное за делопроизводство, регистрирует их в порядке делопроизводства с присвоением регистрационного номера и даты получения.

Заявления регистрируются уполномоченным должностным лицом отдела Центра также в Журнале регистрации заявлений и решений (далее - Журнал).

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям заявителей (в том числе для лиц с ограниченными возможностями) и оптимальным условиям работы должностных лиц отдела Центра с заявителями.

В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, создаются условия для беспрепятственного доступа инвалидов к ним в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта до помещения, в котором предоставляется государственная услуга.

На территории, прилегающей к месторасположению Центра, отдела Центра оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения и юридический адрес;
- номера телефонов для справок.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

Зал ожидания и места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

Помещение для приема заявителей оборудуется противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычай-

ной ситуации. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Зал ожидания и места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

- полное наименование Министерства, Центра;
- почтовый адрес Министерства, Центра;
- адрес официального сайта Министерства, Центра;
- адреса электронной почты Министерства, Центра, отдела Центра;
- план проезда к Министерству, Центру, отделу Центра;
- номера телефонов Министерства, Центра, отдела Центра;
- график работы Министерства, Центра, отдела Центра;
- номера кабинетов, в которых предоставляется государственная услуга, фамилии, имена, отчества (последнее - при наличии) и должности сотрудников отдела Центра;
- образцы заполнения заявлений и перечень документов, представляемых заявителем.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчеркиваются.

В зале ожидания и местах для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги устанавливаются стулья для заявителей, выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно – коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу (при его наличии), по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в МФЦ, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона.

2.17.1 Показателями доступности государственной услуги являются:

- обеспечение информирования граждан о работе Министерства, отдела Центра, Центра и предоставляемой государственной услуге (размещение информации на официальном сайте Министерства, Центра);

- ясность и качество информации, объясняющей порядок и условия предоставления государственной услуги, информация о правах заявителя;

- условия доступа к территории, зданиям Министерства, отдела Центра, Цен-

тра, (территориальная доступность, обеспечение пешеходной доступности от остановок общественного транспорта к зданию Министерства, отдела Центра, Центра, наличие необходимого количества парковочных мест);

обеспечение свободного доступа граждан в здания Министерства, отдела Центра, Центра.

2.17.2. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

удовлетворенность заявителя от процесса получения государственной услуги и ее результата;

комфортность ожидания и получения государственной услуги (оснащенные места ожидания, соответствие помещений санитарно-гигиеническим требованиям (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха), эстетическое оформление помещений);

компетентность сотрудников Министерства, отдела Центра, Центра в вопросах предоставления государственной услуги;

культура обслуживания (вежливость, тактичность и внимательность сотрудников Министерства, отдела Центра, Центра, готовность оказать эффективную помощь заявителю при возникновении трудностей);

строгое соблюдение стандарта и порядка предоставления государственной услуги;

эффективность и своевременность рассмотрения обращений граждан по вопросам предоставления государственной услуги;

отсутствие жалоб.

2.17.3. Предоставление государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между Министерством и МФЦ. Взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии. При личном обращении заявителей в МФЦ обеспечивается передача заявления и пакета документов в отдел социальной защиты населения для предоставления государственной услуги.

2.17.4. Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрено.

2.17.5. Предоставление комплексного запроса не предусмотрено.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.18.1. Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрено.

2.18.2. Предоставлении государственной услуги в электронной форме:

а) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

б) запись на прием в Министерство, отдел Центра, МФЦ для подачи запроса о предоставлении государственной услуги;

в) получение результата предоставления государственной услуги;

- г) оценка качества предоставления государственной услуги;
- д) обжалование решений и действий (бездействия) Министерства, Центра, отдела Центра, их должностных лиц.

При направлении заявителем документов на предоставление государственной услуги в электронной форме используется простая электронная подпись и (или) усиленная квалифицированная электронная подпись в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- а) уведомление о записи на прием в Министерство, отдел Центра, МФЦ содержащее сведения о дате, времени и месте приема;
- б) уведомление о приеме и регистрации запроса о предоставлении государственной услуги и иных документов;
- в) уведомление о результатах рассмотрения документов, содержащее сведения о принятии положительного решения и возможности получить удостоверение либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в МФЦ.

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- рассмотрение документов и принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) удостоверения;
- организация выдачи удостоверения (дубликата удостоверения);
- порядок выполнения административных процедур МФЦ;
- исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.2. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов, указанных в подразделе 2.6 раздела II настоящего Административного регламента, в отдел Центра по месту жительства заявителя.

Специалист, уполномоченный руководителем отдела Центра осуществляет прием документов, принимает заявление и документы.

Заявление и документы могут быть направлены в отдел Центра по месту жительства заявителя в форме электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона «Об электронной подписи» и Федерального закона, с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Не позднее одного рабочего дня с момента получения заявления и документов специалист отдела Центра осуществляет прием документов, регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений и решений.

В случае представления заявителем заявления в отдел Центра в электронной форме заявителю в течение двух дней после поступления документов направляется информация о рассмотрении заявления.

В ходе приема документов от заявителя специалист отдела Центра по месту жительства заявителя осуществляет контроль представленных документов на:

наличие всех необходимых документов в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

правильность оформления сведений, содержащихся в документах, представленных заявителем для подтверждения права на получение удостоверения;

отсутствие в заявлении и прилагаемых к нему документах неоговоренных исправлений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

соответствие копий представленных документов их подлинникам.

Специалист отдела Центра по месту жительства заявителя, ответственное за делопроизводство, регистрирует поступившие документы заявителя в соответствии с подразделом 2.6 раздела II настоящего Административного регламента.

При личном обращении в отдел Центра по месту жительства гражданам либо лицам, уполномоченным ими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо законным представителям, выступающим в защиту прав и интересов своих подопечных в отношениях с любыми лицами, в том числе в судах, без специального полномочия (доверенности), выдается расписка-уведомление о приеме (регистрации) заявления. При направлении заявления по почте или в форме электронного документа расписка-уведомление гражданину не выдается.

Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления с приложенными документами.

3.3. Рассмотрение документов и принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) удостоверения

Основанием для начала административной процедуры является проверка поступивших в отдел Центра документов, установленных подразделом 2.6 раздела II настоящего Административного регламента.

Специалист отдела Центра в течение срока, предусмотренного подразделом 2.4 настоящего Административного регламента:

проверяет документы, представленные заявителем, с целью определения правомерности предоставления государственной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Чувашской Республики;

в течение десяти рабочих дней со дня регистрации заявления и документов готовит проект решения о выдаче удостоверения или об отказе в выдаче удостоверения (далее – решение);

подписывает и передает проект подготовленного им решения на проверку и утверждение руководителю отдела Центра;

после подписания руководителем отдела Центра решения о выдаче (отказе в выдаче) удостоверения фиксирует принятое решение в журнале регистрации заявлений и решений.

Результатом данной процедуры является принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения).

3.4. Организация выдачи удостоверения (дубликата удостоверения)

Основанием для начала административной процедуры является принятое руководителем отдела Центра решение о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения).

Удостоверение (дубликат удостоверения) выдается заявителю под роспись в книге учета удостоверений «Дети войны» (далее – книга) по форме согласно приложению № 2 к Порядку.

При получении удостоверения (дубликат удостоверения) уполномоченным лицом (представителем заявителя при наличии доверенности) в книгу вносятся сведения согласно приложению № 2. В этом случае в книге расписывается лицо, получившее оформленное удостоверение (дубликат удостоверения).

При выдаче дубликата удостоверения в удостоверении делается отметка «дубликат», при этом указывается номер взамен которого оно выдано.

Выдача удостоверений регистрируется в книге, которая пронумерована, прошнурована, подписана руководителем отдела Центра и скреплена печатью. Книга подлежит строгому учету и хранится в отделе Центра.

Материалы по учету оформленных и выданных удостоверений (дубликатов удостоверений), а также копии документов, послуживших основанием для выдачи удостоверений, хранятся в отделе Центра.

Ответственность за учет удостоверений, их хранение и выдачу несет руководитель отдела Центра.

Результатом административной процедуры является выдача удостоверения (дубликата удостоверения) заявителю.

3.5. Порядок выполнения административных процедур МФЦ

Основанием для начала административной процедуры является представление заявителем лично либо его уполномоченным представителем документов, указанных в подразделе 2.6 раздела II настоящего Административного регламента, в МФЦ.

В ходе приема документов специалист МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, производит проверку представленных документов на наличие необходимых документов согласно перечню, указанному в подразделе 2.6 раз-

дела II настоящего Административного регламента, проверяет правильность заполнения заявления, полноту и достоверность содержащихся в документах сведений.

В случае представления неполного пакета документов или указания в них недостоверных сведений специалист МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, предлагает представить недостающие документы и (или) внести необходимые исправления. Специалист МФЦ информирует заявителя об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 2.10.2 подраздела 2.10 раздела II настоящего Административного регламента.

Специалист МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, фиксирует обращения заявителей в системе электронного документооборота (далее - СЭД) с присвоением статуса «зарегистрировано». После регистрации в СЭД специалист МФЦ готовит расписку о принятии документов, согласие на обработку персональных данных (далее - расписка) в 3-х экземплярах (1 экземпляр выдает заявителю, 2-й с заявлением и принятым пакетом документов направляется в отдел социальной защиты населения, 3-й остается в МФЦ) в соответствии с действующими правилами ведения учета документов.

В расписке указываются следующие сведения:
согласие на обработку персональных данных;
данные о заявителе;
расписка-уведомление о принятии документов;
порядковый номер заявления;
дата поступления документов;
подпись специалиста МФЦ, ответственного за прием и регистрацию документов;
перечень принятых документов.

Срок регистрации заявления не может превышать одного рабочего дня с момента его поступления в МФЦ.

После регистрации заявления специалист МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, организует направление представленного заявителем пакета документов из МФЦ в отдел Центра курьером в течение установленного соглашением о взаимодействии срока.

Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления с приложенными документами заявителя в МФЦ и их последующее направление в отдел Центра.

3.6. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

Основанием для начала административной процедуры является наличие допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Заявитель вправе представить в структурное подразделение Центра непосредственно, направить почтовым отправлением подписанное заявителем заявление о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок с изложением сути допущенных опечатки и (или) ошибки и приложением документа, содержащего опечатки и (или) ошибки.

Заявление о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок с приложением к нему документа, содержащего опечатки и (или) ошибки, может быть направлено в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Основанием для отказа в приеме заявления о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок является признание недействительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя в порядке, установленном Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», выявленное в результате ее проверки.

В течение пяти рабочих дней со дня регистрации заявления о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах ответственный специалист структурного подразделения Центра устанавливает наличие опечатки и (или) ошибки и оформляет документ с исправленными опечатками и (или) ошибками и направляет его заявителю, либо в течение пяти рабочих дней со дня регистрации заявления направляет заявителю уведомление с обоснованным отказом в оформлении документа с исправленными опечатками и (или) ошибками.

Исправленный документ оформляется в соответствии с реквизитами ранее выданного структурным подразделением Центра документа.

Оригинал документа, в котором содержится опечатка и (или) ошибка, после выдачи заявителю документа с исправленными опечатками и (или) ошибками не подлежит возвращению заявителю.

Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Результатом административной процедуры является исправление опечаток и (или) ошибок в выданных документах.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Чувашской Республики, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляют министр либо по его поручению заместитель министра, курирующий предоставление государственной услуги, руководитель отдел Центра.

Руководители отдела Центра организуют и осуществляют контроль над со-

блюдением порядка и сроков рассмотрения обращений по вопросам предоставления 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

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений административных процедур и сроков их выполнения, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (не реже одного раза в год на основании плана работы Министерства) и внеплановый характер (по конкретному обращению). При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами Министерства на основании поступивших жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц по вопросу нарушения порядка предоставления государственной услуги.

По результатам проверки составляется акт проверки, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывает министр или уполномоченное им лицо.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заинтересованных лиц виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность должностных лиц Центра, отделов Центра за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

Должностное лицо отдела Центра несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за соблюдение порядка предоставления государственной услуги.

Руководители отделов Центра и уполномоченные должностные лица отделов Центра несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за соблюдение порядка предоставления государственной услуги, своевременное и качественное предоставление государственной услуги.

Ответственность должностных лиц Центра, отделов Центра за соблюдение порядка предоставления государственной услуги закрепляется в трудовых договорах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо отдела Центра, ответственное за прием документов, несет ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Граждане, их объединения и организации могут контролировать представление государственной услуги посредством контроля размещения информации на официальном сайте Министерства, Центра, направления письменных (в том числе в форме электронного документа) обращений или устного обращения в Министерство, Центр, отдел Центра.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, Центра, отдела социальной защиты населения, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чувашской Республики, замещающих должности государственной гражданской службы Чувашской Республики в Министерстве, работников.

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и действие (бездействие) Министерства, Центра, отдела социальной защиты населения, МФЦ, а также их должностных лиц, либо государственных гражданских служащих Чувашской Республики, замещающих должности государственной гражданской службы Чувашской Республики в Министерстве, работников при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба)

Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Министерства, Центра, отдела социальной защиты населения, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чувашской Республики в Министерстве, работников в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с Федеральным законом с учетом особенностей, установленных 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» (далее – постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 26 декабря 2012 г. № 596).

5.2. Предмет жалобы

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренным статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона, в том числе в следующих случаях:

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;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чувашской Республики для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чувашской Республики для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чувашской Республики;

отказ Министерства, отдела Центра, их должностных лиц, 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;

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.

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, отдел Центра, МФЦ либо в соответствующий орган исполнительной власти Чувашской Республики (орган местного самоуправления), являющийся учредителем МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) директора Центра, начальников отделов Центра подаются в Министерство. Жалобы на решения и действия (бездействие) министра подаются в соответствии с постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 26 декабря 2012 г. № 596 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.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

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, региональной информационной системы Чувашской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики» (далее – Портал 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.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Центра, отдела Центра, специалиста Центра, отдела социальной защиты населения может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта Центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг, 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.

Ответственным должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, не может быть лицо, решение и (или) действие (бездействие) которого обжалуется.

Жалоба должна содержать:

наименование Министерства, Центра или отдела Центра, должностного лица отдела Центра, Центра или Министерства либо государственного служащего,

МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых 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) отдела Центра, Центра или Министерства, должностного лица отдела Центра, Центра или Министерства либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) отдела Центра, Центра или Министерства, должностного лица отдела Центра, Центра или Министерства либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется также 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 (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в абзацах девятом - двенадцатом настоящего подраздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта Министерства;

Единого портала государственных и муниципальных услуг;

Портала государственных услуг Чувашской Республики;

системы досудебного обжалования.

Рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, определенном постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 26 декабря 2012 г. № 596.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в отдел Центра или Министерство, подлежит регистрации в течение трех дней со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Министерства, отдел Центра, МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чувашской Республики;

в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы Министерство, отдел Центра, МФЦ принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 8.1 Закона Чувашской Республики от 23 июля 2003 г. № 22 «Об административных правонарушениях в Чувашской Республике», должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в орган исполнительной власти Чувашской Республики, уполномоченный на осуществление методического руководства и координацию деятельности органов исполнительной власти Чувашской Республики по разработке и реализации мероприятий по снижению административных барьеров, оптимизации и повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Чувашской Республике.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

В случае если жалоба была направлена с помощью системы досудебного обжалования, ответ по результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

В ответе Министерства, отдела Центра по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование Министерства, отдела Центра, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица Министерства, отдела Центра принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице Министерства, отдела Центра решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Министерством, отделом Центра, МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также при условии, что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Для получения информации о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель вправе обратиться:

в устной форме лично в Министерство, Центр, отдел Центра;

в форме электронного документа через официальный сайт Министерства, и официальный сайт Центра, в сети «Интернет»;

по телефону в Министерство, Центра, отдел Центра;

в письменной форме в Министерство, Центр, отдел Центра;
в МФЦ.
