

ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗ

4 марта 2013 г.

№ 110

г. Екатеринбург

О внесении изменений и дополнений в Административный регламент по предоставлению государственной услуги по включению в списки лиц, претендующих на присвоение звания «Ветеран труда»

В соответствии с постановлениями Правительства Свердловской области от 12.07.2012 г. № 783-ПП «О переименовании территориальных отраслевых исполнительных органов государственной власти Свердловской области - управлений социальной защиты населения Министерства социальной защиты населения Свердловской области», от 21.11.2012 г. № 1305-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в Административный регламент по предоставлению государственной услуги по включению в списки лиц, претендующих на присвоение звания «Ветеран труда», утвержденный приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 10.07.2012 г. № 638 следующие изменения и дополнения:

1.1. По тексту Административного регламента, за исключением пункта 17, слова «защиты населения» в соответствующем падеже заменить словами «социальной политики» в соответствующем падеже;

1.2. Пункт 17 Административного регламента дополнить абзацами следующего содержания:

«Постановление Правительства Свердловской области от 12.07.2012 г. № 783-ПП «О переименовании территориальных отраслевых исполнительных органов государственной власти Свердловской области - управлений социальной защиты населения Министерства социальной защиты населения Свердловской области»;

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

1.3. Подраздел Административного регламента «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) управлений социальной защиты населения, а также его должностных лиц» изложить в следующей редакции:

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

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

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

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных пунктом 18 настоящего Административного регламента, для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено пунктом 18 настоящего Административного регламента для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным пунктом 23 настоящего Административного регламента;

6) затребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной пунктом 27 настоящего Административного регламента;

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

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

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

64. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

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

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

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

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

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

Ведение журнала осуществляется по форме и в порядке, установленных правовым актом органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы.

68. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

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

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

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

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

72. Жалоба подается в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

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

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

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

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 74 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

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

78. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 72 Административного регламента, в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации указанный орган, направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы, за исключением случаев, указанных в пункте 65, подпункте 2 пункта 81 Административного регламента.

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

Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

79. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

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

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

2) отказ в удовлетворении жалобы.

81. Орган, рассмотревший жалобу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

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

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

84. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

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

2. Настоящий приказ опубликовать в «Областной газете».

Министр

А.В. Злоказов.

ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗ

29.07.2013 г.

№ 457

г. Екатеринбург

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области (далее - Положение) (прилагается).

2. Организационно - аналитическому отделу (В.А. Петрова) довести до сведения работников отделов Министерства Положение.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Первого заместителя Министра социальной политики Свердловской области Е.Э. Лайковскую.

Министр

А.В. Злоказов.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Министерства
социальной политики
Свердловской области
от 29.07.2013 № 457

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области

Раздел 1. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области (далее - Положение) разработано в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина (далее - обращение) - это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов

местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщении о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется по обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется структурными подразделениями Министерства.

4. Организационное и документационное обеспечение возлагается на организационно-аналитический отдел Министерства.

5. Результат рассмотрения обращений граждан:

1) ответ на поставленные в обращении вопросы;

2) уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) отказ в рассмотрении обращения с мотивированным изложением причин отказа.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан:

обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу Министерства в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации;

в исключительных случаях, а также в случае направления запроса по обращению в иной орган или должностному лицу, руководитель государственного органа либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

обращения, направленные федеральными органами государственной власти или должностными лицами к Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные данными федеральными органами государственной власти или должностными лицами, либо в сроки, установленные Губернатором Свердловской области, Председателем Правительства Свердловской области или его заместителями.

Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для рассмотрения обращений граждан

7. Основанием для рассмотрения обращений граждан является направленное в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

8. Требования к письменному обращению:

1) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

2) в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

3) обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

9. Требования к устному обращению:

1) гражданин при записи на личный прием с устным обращением в обязательном порядке указывает наименование государственного органа либо фамилию соответствующего должностного лица, проводящего прием, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, кратко излагает суть обращения;

2) при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

3) в случае необходимости в ходе личного приема гражданин к устному обращению вправе представить письменное обращение и в подтверждение своих доводов приложить необходимые документы и материалы либо их копии.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан

10. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан, законодательством не установлено.

(Продолжение на XIV стр.)