



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 04.09.2012 № 89
г. Кемерово

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата денежной компенсации за установку телефона»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 24.06.2011 № 288 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Кемеровской области»

П Р И К А З Ы В А Ю

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Назначение и выплата денежной компенсации за установку телефона».

2. Отделу программного обеспечения отрасли и технического обслуживания (А.Г.Королик) обеспечить размещение настоящего приказа на сайте «Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области» и на официальном сайте департамента социальной защиты населения Кемеровской области.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу не ранее чем через 10 дней со дня официального опубликования.

Начальник департамента

Г.В.Остердаг

Утвержден
приказом департамента социальной защиты
населения Кемеровской области
от 04.09.2012 № 89

**Административный регламент
предоставления государственной услуги «Назначение и выплата
денежной компенсации за установку телефона»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Назначение и выплата денежной компенсации за установку телефона» (далее - административный регламент, государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) органов, уполномоченных органами местного самоуправления в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения (далее - уполномоченные органы), при предоставлении государственной услуги.

1.2. К заявителям на получение государственной услуги относятся: реабилитированные лица.

От имени заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги может обратиться законный представитель либо лицо, уполномоченное им на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – уполномоченное лицо).

1.3. Информация о государственной услуге предоставляется: непосредственно в помещениях уполномоченных органов на информационных стендах, в том числе электронных, в раздаточных информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки), при личном консультировании уполномоченным специалистом;

с использованием средств телефонной связи, в том числе личное консультирование уполномоченным специалистом;

с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», электронной связи: размещение на Интернет-ресурсах уполномоченных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, размещение в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Портал), передача информации конкретному адресату по электронной почте;

в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;

путем издания печатных информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок).

1.3.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты департамента социальной защиты населения Кемеровской области (далее – департамент) и уполномоченных органов приводятся в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.2. На информационных стендах в помещении уполномоченных органов, предназначенном для приема документов для предоставления государственной услуги, на официальных сайтах уполномоченных органов (при их наличии) размещаются:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

текст административного регламента с приложениями;

блок-схемы и краткое описание порядка предоставления государственной услуги (приложение № 2 к настоящему административному регламенту);

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования к ним;

форма заявления о назначении и выплате денежной компенсации за установку телефона (приложение № 3 к настоящему административному регламенту), образец его заполнения;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

данные о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов, адресах Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых заявители (уполномоченные лица) могут получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги;

схемы размещения специалистов и режим приема заявителей (уполномоченных лиц);

таблица сроков предоставления государственной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди ожидания, времени приема документов и т.д.;

порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

1.3.3. Использование средств телефонной связи, в том числе личное консультирование уполномоченным специалистом.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей (уполномоченных лиц) специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на

телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании уполномоченного органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

В случае если уполномоченный специалист, принявший звонок, не компетентен в поставленном вопросе, телефонный звонок переадресовывается другому должностному лицу (производится не более одной переадресации звонка), или же обратившемуся заявителю (уполномоченному лицу) сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При невозможности уполномоченного специалиста ответить на вопрос заявителя (уполномоченного лица) немедленно, заинтересованному лицу по телефону в течение двух рабочих дней сообщают результат рассмотрения вопроса.

1.3.4. Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется уполномоченными специалистами при личном контакте с заявителями (уполномоченными лицами), а также с использованием почтовой, телефонной связи и электронной почты.

Заявители (уполномоченные лица), представившие в уполномоченные органы документы для предоставления государственной услуги, в обязательном порядке информируются уполномоченными специалистами:

- о порядке и сроках предоставления мер социальной поддержки;
- об условиях отказа в предоставлении государственной услуги;

1.3.5. В любое время с момента приема документов для предоставления государственной услуги заявитель (уполномоченное лицо) имеет право на получение любых интересующих его сведений об услуге при помощи телефона, средств сети «Интернет», электронной почты или посредством личного посещения уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу.

1.3.6. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении государственной услуги.

1.3.6.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются уполномоченными специалистами.

1.3.6.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- размера предоставленной государственной услуги;
- источника получения необходимых документов для предоставления государственной услуги (орган, организация и их место нахождения);
- времени приема и выдачи документов;
- другим вопросам по порядку предоставления государственной услуги.

1.3.6.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с помощью телефона или электронной почты.

1.3.6.4. При большом количестве звонков заявителей (уполномоченных лиц) целесообразна организация отдельной телефонной информационной системы (горячей линии), с помощью которой заявители (уполномоченные лица) могут получить ответы на часто задаваемые вопросы, а также

информацию о предоставлении государственной услуги, включая адреса и телефоны уполномоченного органа, непосредственно предоставляющего государственную услугу, график (режим) его работы.

1.3.7. Режим приема заявителей (уполномоченных лиц) специалистами уполномоченных органов:

рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг;

неприемный день - пятница;

выходные дни: суббота, воскресенье;

часы работы: 8.30 - 17.00. Обеденный перерыв: 12.00 - 13.00.

При необходимости в соответствии с приказом руководителя уполномоченного органа пятница может быть объявлена приемным днем, а также могут быть назначены дополнительные часы для приема заявителей (уполномоченных лиц).

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги - «Назначение и выплата денежной компенсации за установку телефона».

2.2. Государственная услуга предоставляется уполномоченными органами, указанными в приложении № 1 к настоящему административному регламенту, а также многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) по месту жительства заявителей (при наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между уполномоченным органом и МФЦ).

Заявитель (уполномоченное лицо) вправе получить государственную услугу с использованием Портала, путем заполнения специальной интерактивной формы, которая соответствует требованиям Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и нормативным требованиям администрации портала (Минкомсвязь России), а также обеспечивает идентификацию заявителя.

Направление заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги посредством Портала, допускается с момента создания соответствующей информационно-коммуникационной структуры.

Департамент участвует в предоставлении государственной услуги, осуществляя методическое обеспечение и контроль деятельности уполномоченных органов при предоставлении государственной услуги, содействие в автоматизации процедур.

При предоставлении государственной услуги осуществляется взаимодействие с:

кредитными учреждениями в форме организации доставки (зачисления на счета) денежной компенсации;

управлением федеральной почтовой связи – Филиал ФГУП «Почта России» и его территориальными отделениями в форме организации

доставки денежной компенсации (далее - организации федеральной почтовой связи).

2.2.1. Уполномоченные органы не вправе требовать от заявителя (уполномоченного лица) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Коллегии Администрации Кемеровской области.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения:

о назначении и выплате денежной компенсации за установку телефона (далее - денежная компенсация);

об отказе в назначении и выплате денежной компенсации.

2.4. Срок предоставления государственной услуги не может превышать 25 рабочих дней со дня приема заявления со всеми необходимыми документами.

Срок приостановления предоставления государственной услуги законодательством не предусмотрен.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.93);

Закон Российской Федерации от 18.10.91 № 1761-1 «О реабилитации жертв политических репрессий» («Ведомости СНД и ВС РСФСР», № 44, 31.10.91, ст. 1428);

Закон Кемеровской области от 20.12.2004 № 114-ОЗ «О мерах социальной поддержки реабилитированных лиц и лиц, признанных пострадавшими от политических репрессий» («Кузбасс», № 244, 28.12.2004, приложение «Официально»);

Закон Кемеровской области от 27.07.2005 № 99-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями Кемеровской области в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения» («Кузбасс», № 138, 02.08.2005, приложение «Официально»);

постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 20.07.2006 № 148 «Об утверждении Порядка предоставления денежных выплат и компенсаций отдельным категориям граждан и Порядка возмещения расходов на погребение в случае смерти реабилитированного лица» (Информационный бюллетень Администрации Кемеровской области, № 7, часть I, 2006);

постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 10.04.2012 № 136 «Об утверждении перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Кемеровской области»

(«Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области» 10.04.2012).

2.6. Для получения государственной услуги заявитель (уполномоченное лицо) представляет в уполномоченный орган следующие документы:

документ, удостоверяющий личность;

заявление о назначении денежной компенсации (приложение № 3 к настоящему административному регламенту);

квитанции об оплате, подтверждающие понесенные расходы по установке телефона.

2.6.1. Запрещено требовать от заявителя (уполномоченного лица):

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении департамента, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области.

2.6.2. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.6.3. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

при представлении заявителем заведомо недостоверных сведений и документов, по форме или содержанию не соответствующих требованиям законодательства.

2.6.4. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.6.5. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.6.6. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем (уполномоченным лицом) документов указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента и при получении результата государственной услуги составляет не более 30 минут.

2.6.7. Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, поступивших в ходе личного посещения уполномоченного органа заявителем (уполномоченным лицом), осуществляется в течение 1 часа с момента поступления указанного заявления и документов.

Заявление и документы, полученные по почте, в том числе в форме электронного документа, регистрируются в день их поступления в уполномоченном органе.

2.6.8. Помещение, в котором предоставляется государственная услуга, обеспечивается необходимыми для предоставления государственной услуги оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, а также печатными материалами, содержащими следующие документы:

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

настоящий административный регламент.

Вход и передвижение по помещению, в котором проводится прием документов, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.6.9. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги является:

расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;

открытый доступ для заявителей (уполномоченных лиц) к информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц уполномоченного органа;

соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

наличие необходимого и достаточного количества специалистов уполномоченных органов, а также помещений, в которых осуществляются прием документов от заявителей (уполномоченных лиц);

отсутствие жалоб заявителей (уполномоченных лиц) на действия (бездействия) должностных лиц уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием заявления, документов для предоставления государственной услуги и их рассмотрение;

принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и уведомление заявителя (уполномоченного лица).

Последовательность административных действий приведена в блок-схеме предоставления государственной услуги (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

3.1. Прием заявления, документов для предоставления государственной услуги и их рассмотрение

3.1.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя (уполномоченного лица) в уполномоченный орган или МФЦ по месту жительства с комплектом документов, необходимых для предоставления государственной услуги,

поступление указанного комплекта документов по почте, либо посредством Портала (при наличии соответствующей технической возможности).

Заявление и документы могут быть по усмотрению заявителя (уполномоченного лица) представлены как на бумажном носителе, так и в форме электронных документов посредством Портала.

3.1.2. Специалист уполномоченного органа или МФЦ, при личном обращении заявителя (уполномоченного лица) в уполномоченный орган или МФЦ:

1) устанавливает личность заявителя (уполномоченного лица), в том числе проверяет документ, удостоверяющий его личность (полномочия уполномоченного лица);

2) проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

копии документов соответствуют оригиналам, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

тексты документов написаны разборчиво;

фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не истек срок действия представленного документа;

3) задает параметры поиска сведений о заявителе в программно-техническом комплексе, содержащем информацию о получателях государственной услуги;

4) выдает бланк заявления о назначении и выплате денежной компенсации (приложение № 3 к настоящему административному регламенту) и разъясняет порядок его заполнения;

5) при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям специалист, ведущий прием, уведомляет заявителя (уполномоченного лица) о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении государственной услуги, объясняет заявителю (уполномоченному лицу) содержание выявленных недостатков в представленных документах, возвращает документы и предлагает принять меры по устранению недостатков. Обращение заявителя (уполномоченного лица) в этом случае регистрируется в журнале регистрации обращений (далее – журнал), который ведется по форме согласно приложению № 4 к настоящему административному регламенту. После устранения выявленных недостатков заявитель (уполномоченное лицо) имеет право повторно обратиться за предоставлением государственной услуги в порядке, предусмотренном пунктом 3.1 настоящего административного регламента.

3.1.3. Специалист уполномоченного органа при обращении заявителя (уполномоченного лица) по почте:

1) проверяет правильность адресности корреспонденции (ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми);

2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них заявления и документов;

3) регистрирует заявление в соответствии с пунктом 3.1.5 настоящего административного регламента;

4) проводит первичную проверку представленных документов на предмет их соответствия установленным законодательством требованиям, удостовераясь, что:

тексты заявления и документов написаны разборчиво;

фамилия, имя, отчество, адрес места жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

заявление не исполнено карандашом;

заявление и документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не истек срок действия представленного документа;

комплектность документов соответствует требованиям настоящего административного регламента;

5) при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям настоящего административного регламента уполномоченный специалист подготавливает решение об отказе в предоставлении государственной услуги. После устранения выявленных недостатков заявитель (уполномоченное лицо) имеет право повторно обратиться за предоставлением государственной услуги в порядке, предусмотренном пунктом 3.1 настоящего административного регламента.

3.1.4. При получении заявления и документов посредством Портала специалист, ответственный за прием и регистрацию документов заявителя (уполномоченного лица):

1) проверяет документы на содержание в них вредоносного кода (вирусы);

2) устанавливает предмет обращения заявителя (уполномоченного лица);

3) проверяет заявление на соответствие его оформления требованиям пункта 2.6 настоящего административного регламента и соответствие содержащихся в нем сведений данным, имеющимся в базе данных программно-технического комплекса;

4) присваивает заявлению соответствующий статус в программно-техническом комплексе при установлении фактов представления заявителем (уполномоченным лицом) недостоверных сведений (сведения, представленные заявителем (уполномоченным лицом), не подтверждаются или отсутствуют в базе данных программно-технического комплекса территориального органа);

- 5) распечатывает заявление;
- 6) вносит запись о приеме заявления в журнал;
- 7) проверяет факт наличия необходимых документов в соответствии с пунктом 2.6 настоящего административного регламента;
- 8) по завершении административной процедуры специалист, ответственный за прием документов и формирование личного дела заявителя, вручную устанавливает соответствующий тип события по текущему шагу процесса оказания услуги в разделе «Состояние выполнения услуги» на Портале. В случае наличия технической возможности специалист, в должностные обязанности которого входит сопровождение отраслевых автоматизированных информационных систем (администратор баз данных), в конце рабочего дня выполняет автоматическую операцию по выгрузке и передаче на Портал соответствующих типов событий по текущим шагам процессов оказания услуг.

3.1.5. Если заявителем (уполномоченным лицом) представлены все документы, необходимые для предоставления услуги, уполномоченный специалист вносит в журнал запись о приеме заявления.

3.1.6. По результатам административной процедуры по приему документов специалист, ответственный за прием документов, формирует личное дело заявителя и подготавливает решение о выплате денежной компенсации либо об отказе в выплате денежной компенсации (приложение № 5 к настоящему административному регламенту).

3.1.7. Общий срок административной процедуры не должен превышать 10 дней со дня поступления в уполномоченный орган заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.2. Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и уведомление заявителя

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление руководителю уполномоченного органа личного дела заявителя с решением о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.2.2. Руководитель уполномоченного органа (его заместитель) осуществляет проверку документов личного дела и подписывает решение о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.2.3. Личное дело заявителя и подписанное решение о выплате денежной компенсации направляются уполномоченному специалисту, принявшему документы, для оформления выплаты денежной компенсации.

3.2.4. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги оформляется в двух экземплярах, один из которых остается в уполномоченном органе с копиями представленных документов, а второй направляется заявителю (уполномоченному лицу) со всеми представленными для назначения денежной выплаты документами не позднее чем через пять рабочих дней со дня вынесения соответствующего решения.

При подачи заявления через Портал, информация о принятом решении размещается в разделе «Состояние выполнения услуги».

3.2.5. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги хранится в уполномоченном органе в течение пяти лет.

3.2.6. Общий срок административной процедуры не должен превышать 2 рабочих дней со дня поступления личного дела руководителю уполномоченного органа.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется руководителем уполномоченного органа.

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем уполномоченного органа проверок соблюдения и исполнения специалистами, должностными лицами положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области.

4.1.2. Руководитель уполномоченного органа ежемесячно запрашивает от должностных лиц информацию о предоставлении государственной услуги.

4.2. Непосредственный контроль за соблюдением специалистами последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется одним из заместителей руководителя уполномоченного органа либо начальником отдела уполномоченного органа, отвечающего за предоставление государственной услуги.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц.

4.4. Заместитель руководителя уполномоченного органа либо начальник отдела уполномоченного органа, отвечающего за предоставление государственной услуги, еженедельно осуществляет проверку действий (решений) специалиста, совершенных (принятых) при предоставлении государственной услуги.

4.4.1. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области руководителем уполномоченного органа осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах или должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного или муниципального служащего

5.1. Заявитель (уполномоченное лицо) имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование, оспаривание решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц и служащих, в порядке, установленном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Обжалование заявителями (уполномоченными лицами) решений, действий (бездействия) принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает их права на обжалование указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

5.3. Заявитель (уполномоченное лицо) может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

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

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в уполномоченный орган. Жалобы на решения, принятые руководителем уполномоченного органа, подаются в департамент.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ (при условии заключения соглашений о взаимодействии уполномоченного органа с МФЦ),

с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта уполномоченного органа, департамента, Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

наименование уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа либо муниципального служащего уполномоченного органа, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; при подачи в департамент – наименование департамента, должностного лица уполномоченного органа либо муниципального служащего уполномоченного органа, либо государственного служащего департамента, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) сведения о месте жительства заявителя, 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) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа либо государственного служащего департамента, либо муниципального служащего уполномоченного органа;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа либо государственного служащего департамента, либо муниципального служащего уполномоченного органа.

5.7. Жалоба, поступившая в департамент либо в уполномоченный орган подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации соответственно, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа 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.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы департамент, либо уполномоченный орган принимается одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных уполномоченным органом 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 Кемеровской области, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. Если в письменной жалобе не указана фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.11. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю (уполномоченному лицу), направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. Если в письменной жалобе содержится вопрос, на который заявителю (уполномоченному лицу) многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем (уполномоченным лицом) по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель (уполномоченное лицо), направивший (ее) жалобу.

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.4 настоящего административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Назначение и выплата денежной компенсации
за установку телефона»

Информация
о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок,
консультаций), адресах электронной почты департамента,
уполномоченных органов

Департамент социальной защиты населения Кемеровской области	
г. Кемерово, пр. Кузнецкий, д. 19а адрес электронной почты dszn-kem@yandex.ru , адрес официального сайта www.dsznko.ru	
Должность	Номера телефонов
Начальник департамента Остердаг Галина Васильевна	(3842) 75-85-85
Первый заместитель начальника департамента Круглякова Наталья Георгиевна	(3842) 75-89-27
Приемная Букина Елена Викторовна	(3842) 75-85-85
Начальник отдела по работе с ветеранами Щекотов Владимир Германович	(3842) 75-87-77

Уполномоченные органы

№ п/п	Наименование уполномоченного органа	Телефон	Адрес
1	2	3	4
1	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Анжеро-Судженский городской округ»	(38453) 6-26-88	652470, г. Анжеро-Судженск, ул. Ленина, д. 6 an_uszn@mail.ru
2	Комитет социальной защиты населения Беловского городского округа	(38452) 2-82-13	652600, г. Белово, ул. Каховская, д. 19а kszbelovo42@inbox.ru
3	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Березовский городской округ»	(38445) 3-08-91	652420, г. Березовский, ул. Строителей, д. 7б uszn245@mail.ru

4	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Калтанский городской округ»	(83471) 3-02-75	652740, г. Калтан, пр. Мира, д. 39 uszn-kaltan@nvkz.net
5	Управление социальной защиты населения муниципального образования «город Кемерово»	(3842) 36-47-17	650099, г. Кемерово, пр. Советский, д. 54 kemuszn@vail.ru, kemszn@kemeroovo.ru
6	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Киселевский городской округ»	(38464) 6-47-15	652700, г. Киселевск, ул. Советская, д. 5а szk@nvkz.net
7	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Ленинск-Кузнецкий городской округ»	(38456) 3-13-29	652500, г. Ленинск-Кузнецкий, пр. Кирова, д. 13а gorsobes@mail.ru
8	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Междуреченский городской округ»	(38475) 2-93-73	652870, г. Междуреченск, пр. 50 лет Комсомола, д. 58а uszn@rikt.ru
9	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Мысковский городской округ»	(38474) 2-19-19	652840, г. Мыски, ул. Советская, д. 50 muszn@mail.ru
10	Комитет социальной защиты населения муниципального образования Новокузнецкий городской округ	(3843) 45-14-28	654080, г. Новокузнецк, ул. Кирова, д. 71 social@admknkz.ru
11	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Осинниковский городской округ»	(38471) 5-27-40	652810, г. Осинники, ул. Советская, д. 3 USZN_OSIN@mail.ru
12	Комитет социальной защиты населения муниципального образования «Прокопьевский городской округ»	(38466) 61-22-25	653000, г. Прокопьевск, ул. Артема, д. 10 kszn_prokop@mail.ru

13	Управление социальной защиты населения муниципального образования Полысаевский городской округ	(38456) 4-50-36	652560, г. Полысаево, ул. Крупской, д. 100а yszn26@yandex.ru
14	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Тайгинский городской округ»	(38448) 2-17-30	652401, г. Тайга, ул. Строительная, д. 1 taiga-uszn@rambler.ru
15	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Юргинский городской округ»	(38451) 4-68-48	652050, г. Юрга, пр. Победы, д. 13 uszn@adm/yrg/kuzbass/net
16	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Краснобродский городской округ»	(38452) 7-89-00	652640, пгт. Краснобродский, ул. Жданова, д. 41 yszkrbr@mail.ru
17	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Беловский муниципальный район»	(38452) 2-20-17	652600, г. Белово, ул. Ленина, д. 10 Usznbel_r@mail15.com
18	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Гурьевский муниципальный район»	(38463) 5-47-02	652780, г. Гурьевск, ул. Ленина, д. 85 uszn04@sibnet.ru
19	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Ижморский муниципальный район»	(38459) 2-23-05	652120, пгт. Ижморский, ул. Ленинская, д. 94 uszn-ijm@kemt看.ru
20	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Кемеровский муниципальный район»	(3842) 44-11-80	650099, г. Кемерово, ул. Совхозная, д. 1а kemrayon@kmr.ru
21	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Крапивинский муниципальный район»	(38446) 2-22-18	652440, пгт. Крапивинский, ул. Школьная, д. 7а uszn-krap@mail.ru

22	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Ленинск-Кузнецкий муниципальный район»	(38456) 7-26-06	652507, г. Ленинск-Кузнецкий, ул. Ленина, д. 45 r-sobes@yandex.ru
23	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Мариинский муниципальный район»	(38443) 5-34-74	652090, г. Мариинск, ул. Ленина, д. 19 uszn_mar@vfil.ru
24	Комитет по социальной политике муниципального образования «Новокузнецкий муниципальный район»	(3843) 77-95-81	654018, г. Новокузнецк, пр. Октябрьский, д. 43а kspnvk@yandex.ru
25	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Прокопьевский муниципальный район»	(38466) 2-31-49	653004, г. Прокопьевск, ул. Гагарина, д. 1в usznpr@yandex.ru
26	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Промышленновский муниципальный район»	(38442) 7-45-21	652380, пгт. Промышленная, ул. Коммунистическая, д. 23 prom-uszn@yandex.ru
27	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Таштагольский муниципальный район»	(83473) 2-11-31	652990, г. Таштагол, ул. Ленина, д. 50 tashuszn@nvkz.net
28	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Тисульский муниципальный район»	(38447) 2-12-50	652210, пгт. Тисуль, ул. Ленина, д. 55 uszn-tisul@mail.ru
29	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Тяжинский муниципальный район»	(38443) 2-70-05	652200, пгт. Тяжинский, ул. Советская, д. 2 uszn@tyahin.ru
30	Комитет социальной защиты населения муниципального образования «Топкинский муниципальный район»	(38454) 4-67-59	652300, г. Топки, ул. К.Маркса, д. 6 kszn-topki@yandex.ru

31	Отдел социальной защиты населения муниципального образования «Чебулинский муниципальный район»	(38444) 2-17-92	652270, пгт. Верх-Чебула, ул. Мира, д. 4 oszn_chbula@kuzbass.net
32	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Юргинский муниципальный район»	(38451) 4-14-51	652050, г. Юрга, ул. Машиностроителей, д. 37 uszn_r@yrg.kuzbass.net
33	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Яйский муниципальный район»	(38441) 2-15-89	652100, пгт. Яя, ул. Советская, д. 15 uszn-yaya@kemt看.ru
34	Управление социальной защиты населения муниципального образования «Яшкинский муниципальный район»	(38455) 2-11-34	652030, пгт. Яшкино, ул. Суворова, д. 15 uszn-yashkino@mail.ru

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Назначение и выплата денежной компенсации
за установку телефона»

Блок-схема
предоставления государственной услуги



Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Назначение и выплата денежной компенсации
за установку телефона»

_____ (уполномоченный орган)

Заявление

о назначении и выплате денежной компенсации за установку телефона

От _____
(фамилия, имя, отчество)

1. Гражданин Российской Федерации, зарегистрированный по месту жительства

_____ (указывается адрес места регистрации)

Дата регистрации: _____ Тел.: _____

Наименование документа, удостоверяющего личность		Дата выдачи	
Номер документа		Дата рождения	
Кем выдан		Место рождения	

Данные, указанные в заявлении, соответствуют документу, удостоверяющему личность	_____	_____
	Подпись специалиста	Расшифровка подписи

2. Прошу начислить и выплатить мне денежную компенсацию за установку телефона в соответствии со ст. 3 Закона Кемеровской области от 20.12.2004 № 114– ОЗ на основании документов:

1.	
2.	
3.	

Дата	Подпись заявителя

Данные, указанные в заявлении проверены и соответствуют предъявленным документам		
Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Подпись специалиста (расшифровка подписи)

РАСПИСКА-У В Е Д О М Л Е Н И Е

Заявление гр. _____

Принято

Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Подпись специалиста (расшифровка подписи)

Подлинники возвращены заявителю.

Приложение № 4
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Назначение и выплата денежной компенсации
за установку телефона»

Журнал
регистрации обращений

№ п/п	Дата принятия заявления	Ф.И.О. заявителя, адрес	Результат рассмотрения заявления	Прочее
1	2	3	4	5

Приложение № 5
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Назначение и выплата денежной компенсации
за установку телефона»

Решение

о выплате денежной компенсации за установку телефона либо об отказе в
выплате денежной компенсации за установку телефона

(Ф.И.О. заявителя, наименование организации полностью)

(адрес проживания заявителя физического лица, юридический адрес
организации)

1. Выплатить денежную компенсацию за установку телефона

(размер)

Отказать в выплате денежной компенсации

(причина отказа со ссылкой на нормы законодательства)

Настоящее решение может быть обжаловано в департамент
социальной защиты населения Кемеровской области и (или) в суд.

Руководитель
уполномоченного органа

_____ /
(подпись)

/ _____ /
(расшифровка подписи)

« ____ » _____ 20__ г.

М.П.