Административный регламент  
предоставления государственной услуги "Назначение и выплата социального пособия на погребение, возмещение стоимости услуг по погребению"

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления государственной услуги "Назначение и выплата социального пособия на погребение, возмещение стоимости услуг по погребению" (далее именуется - Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность выполнения административных процедур органами социальной защиты населения муниципальных районов и городских округов Челябинской области, порядок взаимодействия между их структурными подразделениями и должностными лицами, а также взаимодействия органов социальной защиты населения муниципальных районов и городских округов Челябинской области с физическими и юридическими лицами при предоставлении государственной услуги "Назначение и выплата социального пособия на погребение, возмещение стоимости услуг по погребению" (далее именуется - государственная услуга).  
2. Целью разработки настоящего Административного регламента является повышение качества предоставления государственной услуги, в том числе:  
1) упорядочение административных процедур;  
2) устранение избыточных административных процедур;  
3) сокращение количества документов, представляемых заявителями для предоставления государственной услуги, применение новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного представления идентичной информации;  
4) сокращение срока предоставления государственной услуги, а также сроков исполнения отдельных административных процедур в процессе предоставления государственной услуги;  
5) определение должностных лиц, ответственных за выполнение отдельных административных процедур, при предоставлении государственной услуги.  
3. Основанием для разработки настоящего Административного регламента являются:  
1) Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";  
2) постановление Правительства Челябинской области от 13.12.2010 г. N 293-П "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Челябинской области";  
3) постановление Правительства Челябинской области от 26.01.2011 г. N 23-П "О Порядке проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг, разработанных органами исполнительной власти Челябинской области".  
4. Административный регламент размещается на официальном сайте Министерства социальных отношений Челябинской области [http://www.minsoc74.ru](http://www.minsoc74.ru/), в федеральных государственных информационных системах "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" ([http://www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/)), "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" ([http://www.pgu.pravmin74.ru](http://www.pgu.pravmin74.ru/)) и информационной системе "Государственные услуги органов исполнительной власти Челябинской области".  
5. Заявителями на получение государственной услуги могут быть супруг, близкие родственники, иные родственники, законные представители умершего или иные лица, взявшие на себя обязанность осуществить погребение умершего, либо специализированная служба по вопросам похоронного дела.  
Государственная услуга супругу, близким родственникам, иным родственникам, законным представителям умершего или иным лицам, взявшим на себя обязанность осуществить погребение умершего, предоставляется, если обращение за ней последовало не позднее шести месяцев со дня смерти, а на погребение лиц, числившихся в розыске, предоставляется, если обращение за ней последовало не позднее шести месяцев со дня обнаружения трупа.  
Государственная услуга специализированной службе по вопросам похоронного дела предоставляется в случае отсутствия лиц, взявших на себя обязанность осуществить погребение умершего, указанных в абзаце втором настоящего пункта, не позднее шести месяцев со дня погребения умершего.  
От имени заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.  
Государственная услуга заявителям предоставляется в случаях, если умерший не подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлся пенсионером, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

6. Наименование государственной услуги - "Назначение и выплата социального пособия на погребение, возмещение стоимости услуг по погребению".  
7. Предоставление государственной услуги осуществляется органами социальной защиты населения муниципальных районов и городских округов Челябинской области (далее именуются - органы социальной защиты населения) по последнему месту жительства (месту пребывания) умершего. В случае если у умершего лица на момент его смерти отсутствовала регистрация по месту жительства (месту пребывания) на территории Челябинской области, предоставление государственной услуги осуществляется органами социальной защиты населения по месту жительства (месту пребывания, месту нахождения) заявителя на территории Челябинской области, осуществившего погребение умершего  
Сведения о местах нахождения, номерах телефонов, адресах электронной почты органов социальной защиты населения содержатся в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.  
В пределах своих полномочий в предоставлении государственной услуги участвует Министерство социальных отношений Челябинской области (далее именуется - Министерство), осуществляя финансовое обеспечение, проверку при необходимости обоснованности предоставления государственной услуги ее получателям, а также координацию, методическое обеспечение деятельности по предоставлению государственной услуги, содействие в автоматизации административных процедур.  
Место нахождения Министерства: 454048, город Челябинск, улица Воровского, дом 30.  
Справочные телефоны Министерства:  
специалист, ответственный за прием граждан: 8 (351) 232-41-94;  
отдел организации назначения государственных пособий: 8 (351) 232-38-90;  
отдел организации выплаты социальных пособий и компенсаций: 8 (351) 232-41-54.  
Адрес официального сайта Министерства: [http://www.minsoc74.ru](http://www.minsoc74.ru/).  
Адрес электронной почты Министерства: [Postmaster@minsoc74.ru](mailto:Postmaster@minsoc74.ru).  
Кроме того, в предоставлении государственной услуги участвуют организации почтовой связи в части выплаты социального пособия на погребение заявителям.  
8. Результат предоставления государственной услуги:  
1) оформление органом социальной защиты населения поручения ф. П-2П на выплату пособия на погребение в соответствии с указанием Министерства социальной защиты населения Российской Федерации от 15 апреля 1992 г. N 1-27-У, Министерства связи Российской Федерации от 21 апреля 1992 г. N 2588 "О порядке выплаты ритуального пособия" и выдача данного поручения получателю государственной услуги для выплаты ему социального пособия на погребение умершего организацией почтовой связи;  
2) возмещение стоимости услуг по погребению, оказанных специализированными службами по вопросам похоронного дела, в соответствии с гарантированным перечнем услуг по погребению путем зачисления денежных средств на их лицевой счет согласно договору, заключенному между органами социальной защиты населения и специализированными службами по вопросам похоронного дела.  
9. Срок предоставления государственной услуги.  
Срок для принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении заявителю государственной услуги в части:  
назначения и выплаты социального пособия на погребение умершего не может превышать одного рабочего дня с даты подачи в орган социальной защиты населения письменного заявления о предоставлении государственной услуги и представления заявителем надлежащим образом оформленных документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего Административного регламента;  
возмещения стоимости услуг по погребению, оказанных специализированными службами по вопросам похоронного дела, не может превышать десяти рабочих дней с даты подачи в орган социальной защиты населения письменного заявления о предоставлении государственной услуги и представления ими надлежащим образом оформленных документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего Административного регламента.  
При подаче заявления о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг, государственная услуга предоставляется в течение указанного в абзацах третьем и четвертом настоящего пункта срока со дня личного обращения заявителя в орган социальной защиты населения и представления им надлежащим образом оформленных документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего Административного регламента.  
10. Правовые основания для предоставления государственной услуги:  
1) Закон Российской Федерации от 25 июня 1993 года N 5242-I "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации";  
2) Федеральный закон от 12 января 1996 года N 8-ФЗ "О погребении и похоронном деле";  
3) Федеральный закон от 15 ноября 1997 года N 143-ФЗ "Об актах гражданского состояния";  
4) постановление Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию";  
5) постановление Правительства Российской Федерации от 31 октября 1998 г. N 1274 "Об утверждении форм бланков заявлений о государственной регистрации актов гражданского состояния, справок и иных документов, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния";  
6) указание Министерства социальной защиты населения Российской Федерации от 15 апреля 1992 г. N 1-27-У, Министерства связи Российской Федерации от 21 апреля 1992 г. N 2588 "О порядке выплаты ритуального пособия";  
7) Закон Челябинской области от 27.10.2005 г. N 410-ЗО "О возмещении стоимости услуг по погребению и выплате социального пособия на погребение";  
8) Закон Челябинской области от 24.11.2005 г. N 430-ЗО "О наделении органов местного самоуправления государственными полномочиями по социальной поддержке отдельных категорий граждан";  
9) постановление Правительства Челябинской области от 18.12.2008 г. N 410-П "О Порядке возмещения стоимости услуг по погребению, назначения и выплаты социального пособия на погребение";  
10) распоряжение Правительства Челябинской области от 14.10.2011 г. N 194-рп "О Порядке запроса и получения документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, органами исполнительной власти Челябинской области и подведомственными им организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг".  
11. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:  
1) заявления о предоставлении государственной услуги по формам, указанным в приложении 2 к настоящему Административному регламенту;  
2) документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя (при обращении представителя);  
3) документы, подтверждающие, что умершее лицо не подлежало обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлось пенсионером, а именно:  
копия трудовой книжки, содержащая сведения об увольнении умершего лица;  
документ из территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации, содержащий сведения о том, что умершее лицо не являлось на день смерти пенсионером;  
документ, содержащий сведения об отсутствии регистрации умершего в качестве лица, добровольно вступившего в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством.  
При отсутствии у заявителя трудовой книжки умершего лица в заявлении о предоставлении государственной услуги указываются сведения о том, что умерший не подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлся пенсионером;  
3-1) документы, выданные уполномоченными органами, содержащие сведения об установлении личности умершего и дате обнаружения трупа (при обращении заявителя, осуществившего погребение лица, числившегося в розыске);  
4) документ, содержащий сведения о последнем месте жительства (месте пребывания) умершего лица. При отсутствии у умершего лица на момент смерти регистрации по месту жительства (месту пребывания) на территории Челябинской области представляется документ, содержащий сведения о месте жительства (месте пребывания) заявителя на территории Челябинской области;  
5) документы, подтверждающие факт смерти либо рождение мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности, выдаваемые органами записи актов гражданского состояния.  
Документы, подтверждающие факт смерти либо рождение мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности, должны соответствовать формам, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 1998 г. N 1274 "Об утверждении форм бланков заявлений о государственной регистрации актов гражданского состояния, справок и иных документов, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния";  
6) счет (при обращении специализированной службы по вопросам похоронного дела за возмещением стоимости услуг по погребению, оказанных ею, в соответствии с гарантированным перечнем услуг по погребению).  
12. В заявлении о предоставлении государственной услуги указываются:  
наименование органа социальной защиты населения, в который подается заявление;  
фамилия, имя, отчество заявителя без сокращений в соответствии с документом, удостоверяющим личность (наименование юридического лица, являющегося специализированной службой по вопросам похоронного дела (далее именуется - специализированная служба) с указанием фамилии, имени, отчества представителя специализированной службы;  
сведения о документе, удостоверяющем личность заявителя - физического лица (вид документа, удостоверяющего личность, серия и номер документа, кем выдан документ, дата его выдачи), заполняются в соответствии с реквизитами документа, удостоверяющего личность;  
сведения о месте жительства, месте пребывания заявителя - физического лица (почтовый индекс, наименование региона, района, города, иного населенного пункта, улицы, номера дома, корпуса, квартиры) указываются на основании записи в паспорте или документе, подтверждающем регистрацию по месту жительства, месту пребывания (если предъявляется не паспорт, а иной документ, удостоверяющий личность), месте нахождения юридического лица;  
сведения о месте фактического проживания заявителя - физического лица (почтовый индекс, наименование региона, района, города, иного населенного пункта, улицы, номера дома, корпуса, квартиры);  
адрес электронной почты (для обратной связи с заявителем в случае подачи им заявления на предоставление государственной услуги в форме электронного документа с использованием информационно- телекоммуникационных сетей);  
идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) заявителя - физического лица;  
страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования (СНИЛС) заявителя - физического лица;  
вид пособия, за получением которого обращается заявитель, имеющий право на его получение;  
фамилия, имя, отчество умершего лица без сокращений, дата его рождения; идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) умершего лица и страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования (СНИЛС) умершего лица;  
сведения о последнем месте жительства (месте пребывания) умершего лица (почтовый индекс, наименование региона, района, города, иного населенного пункта, улицы, номера дома, корпуса, квартиры);  
сведения об обязательствах заявителя по возврату пособия, выплаченного вследствие подачи им недостоверных сведений об умершем лице.  
Указанные сведения подтверждаются подписью заявителя с проставлением даты заполнения заявления.  
В случае подачи лицом, имеющим право на получение государственной услуги, заявления через законного представителя или доверенное лицо в заявлении дополнительно указываются фамилия, имя, отчество, почтовый адрес места жительства (места пребывания, фактического проживания) законного представителя (доверенного лица), наименование, номер и серия документа, удостоверяющего личность законного представителя (доверенного лица), сведения об организации, выдавшей документ, удостоверяющий личность законного представителя (доверенного лица), и дате его выдачи, наименование, номер и серия документа, подтверждающего полномочия законного представителя (доверенного лица), сведения об организации, выдавшей документ, подтверждающий полномочия законного представителя (доверенного лица), и дате его выдачи. Указанные сведения подтверждаются подписью законного представителя, доверенного лица с проставлением даты представления заявления.  
13. Документы, указанные в абзаце третьем и абзаце четвертом подпункта 3, подпункте 4 пункта 11 настоящего Административного регламента, запрашиваются органами социальной защиты населения в рамках межведомственного информационного взаимодействия. Заявитель вправе самостоятельно по собственной инициативе представить документы, указанные в абзаце третьем и абзаце четвертом подпункта 3, подпункте 4 пункта 11 настоящего Административного регламента.  
Иные документы, предусмотренные пунктом 11 настоящего Административного регламента, должны быть представлены заявителем в орган социальной защиты населения самостоятельно.  
14. Заявление на предоставление государственной услуги, а также прилагаемые к нему документы заявитель вправе представить в орган социальной защиты населения следующими способами:  
1) посредством личного обращения;  
2) по почте заказным письмом (с описью вложенных документов и уведомлением о вручении).  
Заявление на предоставление государственной услуги может быть подано в форме электронного документа с использованием информационно- телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг.  
15. В случае представления заявления на предоставление государственной услуги, а также документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего Административного регламента, посредством личного обращения заявителя копии документов заверяются должностными лицами органа социальной защиты населения, ответственными за предоставление государственной услуги, после их сверки с оригиналами данных документов.  
В случае направления заявления на предоставление государственной услуги, а также документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего Административного регламента, по почте заказным письмом, верность копий данных документов должна быть засвидетельствована в установленном законом порядке, за исключением документов, подтверждающих факт смерти либо рождения мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности, выдаваемых органами записи актов гражданского состояния, которые представляются только в форме подлинников.  
В случае направления заявления на предоставление государственной услуги в электронном виде документы, предусмотренные пунктом 11 настоящего Административного регламента, представляются заявителем посредством его личного обращения в орган социальной защиты населения. В этом случае заявителю в течение трех рабочих дней, следующих за днем подачи заявления, направляется электронное сообщение о поступлении заявления с указанием перечня документов, которые необходимо представить в орган социальной защиты населения, и календарной даты его личного обращения либо о мотивированном отказе в приеме заявления.  
16. При предоставлении государственной услуги органы социальной защиты населения не вправе требовать от заявителя:  
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;  
представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";  
осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, 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 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".";  
17. Основаниями для отказа в приеме документов на предоставление государственной услуги являются непредставление или представление не в полном объеме заявителем документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего Административного регламента (за исключением документов, которые запрашиваются органами социальной защиты населения в рамках межведомственного информационного взаимодействия), а также несоблюдение заявителем требований, установленных пунктом 12 и абзацем вторым пункта 15 настоящего Административного регламента.  
17-1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.  
18. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:  
1) наличие противоречий в документах, представляемых заявителем;  
2) истечение срока, установленного для предоставления государственной услуги (социальное пособие на погребение назначается и выплачивается, если обращение за ним последовало не позднее шести месяцев со дня смерти, а на погребение лиц, числившихся в розыске, предоставляется, если обращение за ним последовало не позднее шести месяцев со дня обнаружения трупа; возмещение стоимости услуг по погребению специализированной службе по вопросам похоронного дела осуществляется не позднее шести месяцев со дня погребения умершего).  
Право на государственную услугу определяется на день обращения за ее предоставлением в органы социальной защиты населения.  
19. В случае устранения оснований для отказа в приеме документов на предоставление государственной услуги, а также основания для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренного подпунктом 1 пункта 18 настоящего Административного регламента, в установленный для предоставления государственной услуги срок заявитель вправе обратиться повторно для получения государственной услуги в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.  
20. Государственная услуга предоставляется бесплатно.  
21. Время ожидания заявителей в очереди при подаче пакета документов на предоставление государственной услуги и при получении сведений о результате предоставления государственной услуги (получение консультации) не должно превышать 15 минут.  
22. Срок регистрации (приема) заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, от заявителя составляет 20 минут.  
23. Информирование заявителей о предоставлении государственной услуги осуществляется следующими способами:  
1) на первичной консультации в структурном подразделении (отделе) органа социальной защиты населения, ответственного за предоставление государственной услуги, при непосредственном обращении заявителя;  
2) по телефону органа социальной защиты населения;  
3) на информационном стенде, расположенном в здании органа социальной защиты населения;  
4) по письменному обращению в орган социальной защиты населения;  
5) по электронной почте органа социальной защиты населения;  
6) через единый портал государственных и муниципальных услуг.  
24. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению информации о порядке предоставления государственной услуги:  
1) на территории, прилегающей к месторасположению органа социальной защиты населения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств. На стоянке должно быть не менее 3 машино-мест. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;  
2) вход в здание органа социальной защиты населения для предоставления государственной услуги должен быть оборудован пандусом, расширенным проходом, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;  
3) центральный вход в здание органа социальной защиты населения должен быть оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании органа, осуществляющего предоставление государственной услуги;  
4) место предоставления государственной услуги оформляется в соответствии с целью предоставления государственной услуги, требованиями пожарной безопасности и обеспечивается охраной правопорядка;  
5) в здании органа социальной защиты населения должен быть размещен информационный стенд, оборудованы места для ожидания, должны быть доступные места общего пользования (туалеты) для посетителей и места для хранения верхней одежды.  
На информационном стенде должна быть размещена следующая информация:  
текст настоящего Административного регламента;  
блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур при предоставлении государственной услуги;  
перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;  
форма и образец заполнения заявления о предоставлении государственной услуги;  
почтовый адрес, номера телефонов, адреса электронной почты, режим работы органа социальной защиты населения, а также график приема заявителей;  
номер кабинета, где осуществляется прием заявителей;  
фамилия, имя, отчество и должность специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги.  
Кроме того, информация о графике работы органа социальной защиты населения, предоставляющего государственную услугу, с указанием перечня административных процедур предоставления государственной услуги освещается в средствах массовой информации (радио, телевидение, печатные средства массовой информации), размещается на интернет-ресурсах органов социальной защиты населения, информационных стендах администраций городских и сельских поселений муниципальных районов Челябинской области;  
6) для ожидания приема, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) и обеспеченные писчей бумагой, ручками;  
7) помещение, в котором осуществляется прием граждан, предусматривает:  
комфортное расположение заявителя и должностного лица;  
возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;  
телефонную связь;  
возможность копирования документов;  
доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции органа социальной защиты населения;  
доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление государственной услуги;  
наличие письменных принадлежностей и бумаги формата A4;  
8) рабочее место должностного лица органа социальной защиты населения, ответственного в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией) за организацию приема получателей государственной услуги, оборудуется оргтехникой, позволяющей организовать исполнение обязанностей в полном объеме;  
9) места для проведения приема получателей государственной услуги оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, средствами оказания первой медицинской помощи.  
25. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц органа социальной защиты населения, ответственных за организацию предоставления государственной услуги, с заявителями:  
1) при ответе на телефонные звонки или при личном обращении заявителя должностное лицо органа социальной защиты населения представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса, дает ответ на заданный заявителем вопрос;  
2) в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые должен принять заявитель (кто именно, когда и что должен сделать) по существу поставленных в обращении вопросов;  
3) письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде, должен быть дан в простой, четкой и понятной форме по существу поставленных в обращении вопросов с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, подготовившего ответ заявителю. Письменный ответ на обращение подписывает руководитель органа социальной защиты населения.  
26. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:  
1) соблюдение сроков и условий предоставления государственной услуги;  
2) своевременное полное информирование о государственной услуге посредством форм, предусмотренных пунктом 23 настоящего Административного регламента;  
3) отсутствие обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц органов социальной защиты населения при предоставлении государственной услуги.  
В любое время с момента приема документов для предоставления государственной услуги заявитель имеет право на получение любых интересующих его сведений о государственной услуге по телефону, по электронной почте или посредством личного посещения органа социальной защиты населения, предоставляющего государственную услугу.

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 многофункциональном центре

27. Предоставление государственной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:  
1) прием, регистрация, экспертиза документов, представленных заявителем для получения государственной услуги, а также уведомление заявителя о предоставлении государственной услуги;  
2) принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги;  
3) уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги;  
4) оформление документов, необходимых для выплаты социального пособия на погребение либо возмещения стоимости услуг по погребению.  
Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении 3 к настоящему Административному регламенту.  
28. Прием, регистрация, экспертиза документов, представленных заявителем для получения государственной услуги, а также уведомление заявителя о предоставлении государственной услуги:  
1) юридическим фактом для начала административной процедуры является поступление документов заявителя в орган социальной защиты населения;  
2) ответственными за выполнение административной процедуры являются:  
должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за делопроизводство, - при поступлении документов заявителя по почте;  
должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за обработку заявлений на предоставление государственной услуги в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг, - при поступлении заявления в форме электронного документа;  
должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги, - при поступлении документов непосредственно от заявителя (его представителя) при его личном обращении;  
3) при поступлении документов заявителя по почте должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за делопроизводство, принимает документы, выполняя при этом следующие действия:  
регистрирует поступившие документы в соответствии с порядком, установленным органом социальной защиты населения для регистрации входящей корреспонденции;  
направляет зарегистрированные документы должностному лицу органа социальной защиты населения, ответственному за предоставление государственной услуги.  
При поступлении заявления в форме электронного документа должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за обработку заявлений на предоставление государственной услуги в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг, выполняет следующие действия:  
регистрирует поступившее заявление в электронном журнале регистрации входящих заявлений;  
не позднее трех рабочих дней, следующих за днем подачи заявления, подтверждает факт поступления заявления ответным сообщением заявителю в электронном виде с указанием перечня необходимых документов и календарной даты его личного обращения в орган социальной защиты населения либо сообщает о мотивированном отказе в приеме заявления.  
При поступлении документов непосредственно от заявителя (его представителя) при личном обращении либо поступлении документов заявителя по почте должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги, принимает документы, выполняя при этом следующие действия:  
устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, полномочия представителя (при личном обращении заявителя либо его представителя);  
проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством Российской Федерации требованиям, удостоверяясь, что:  
копии документов соответствуют их оригиналам и принадлежат заявителю, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов (при личном обращении заявителя либо его представителя);  
тексты документов написаны разборчиво;  
в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;  
документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;  
не истек срок действия представленного документа;  
осуществляет экспертизу документов, представленных заявителем для получения государственной услуги, в том числе:  
сопоставляет представленные заявителем документы с перечнем документов, необходимых для получения государственной услуги, указанных в пункте 11 настоящего Административного регламента;  
проводит проверку представленных документов на предмет соответствия их требованию, установленному абзацем вторым пункта 15 настоящего Административного регламента (при поступлении документов заявителя по почте);  
4) документы, указанные в абзаце третьем и абзаце четвертом подпункта 3, подпункте 4 пункта 11 настоящего Административного регламента, в случае если они не были представлены заявителем самостоятельно, запрашиваются уполномоченными должностными лицами органа социальной защиты населения в рамках межведомственного информационного взаимодействия.  
Межведомственный запрос оформляется в соответствии с требованиями, установленными статьей 72 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";  
абзацы третий-десятый утратили силу;  
5) при выявлении оснований, предусмотренных пунктом 17 настоящего Административного регламента, должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги, уведомляет заявителя о наличии оснований для отказа в принятии документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах, возвращает документы и предлагает принять меры по устранению недостатков. Возврат заявления и приложенных к нему документов, направленных по почте, осуществляется с указанием причины возврата способом, позволяющим подтвердить факт и дату возврата. Обращение заявителя в этом случае регистрируется в журнале регистрации устных обращений граждан (приложение 4 к настоящему Административному регламенту);  
6) при отсутствии оснований, предусмотренных пунктом 17 настоящего Административного регламента, должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги, вносит в журнал регистрации заявлений о назначении социального пособия на погребение, возмещении стоимости услуг по погребению (приложение 5 к настоящему Административному регламенту) запись о приеме заявления.  
После регистрации заявления должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги, уведомляет заявителя о размере причитающегося ему социального пособия на погребение.  
При поступлении документов через организации почтовой связи заявитель уведомляется в письменной форме о приеме и регистрации документов в течение трех рабочих дней со дня их поступления в орган социальной защиты населения.  
После присвоения заявлению номера и даты регистрации должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги, принимает решение о предоставлении государственной услуги;  
7) при наличии оснований, предусмотренных пунктом 18 настоящего Административного регламента, должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги, принимает решение о подготовке проекта решения об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин отказа;  
8) результатом административной процедуры является поступление документов заявителя должностному лицу органа социальной защиты населения, ответственному за предоставление государственной услуги, и принятие данным должностным лицом решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги;  
9) срок выполнения административной процедуры составляет не более 20 минут на одного заявителя.  
29. Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги:  
1) юридическим фактом для начала данной административной процедуры является принятие должностным лицом органа социальной защиты населения, ответственным за предоставление государственной услуги, решения об оформлении проекта резолюции руководителя органа социальной защиты населения о предоставлении государственной услуги на обратной стороне справки о смерти либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги;  
2) ответственным за выполнение административной процедуры является должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги;  
3) должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги, формирует из документов, необходимых для получения государственной услуги, личное дело;  
4) должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги, оформляет:  
при отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 18 настоящего Административного регламента, - проект резолюции руководителя органа социальной защиты населения о предоставлении государственной услуги на обратной стороне справки о смерти;  
при наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 18 настоящего Административного регламента, - проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги по формам, предусмотренным приложением 6 к настоящему Административному регламенту, в двух экземплярах с указанием причин отказа;  
5) должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги, передает документы заявителя с проектом резолюции руководителя органа социальной защиты населения о предоставлении государственной услуги на обратной стороне справки о смерти либо с проектом решения об отказе в предоставлении государственной услуги на подпись руководителю органа социальной защиты населения либо его заместителю при наличии приказа о делегировании ему права подписи вышеуказанных документов, предварительно согласовав с начальником структурного подразделения (отдела) органа социальной защиты населения, ответственного за предоставление государственной услуги;  
6) руководитель органа социальной защиты населения (его заместитель) осуществляет проверку сформированных документов, подписывает их и передает подписанные документы:  
решение о предоставлении государственной услуги в виде резолюции на обратной стороне справки о смерти - должностному лицу органа социальной защиты населения, ответственному за предоставление государственной услуги, для оформления документов, необходимых для выплаты социального пособия на погребение либо возмещения стоимости услуг по погребению;  
решение об отказе в назначении денежных средств - должностному лицу органа социальной защиты населения, ответственному за предоставление государственной услуги, для регистрации и направления его заявителю со всеми его документами;  
7) результатом административной процедуры является поступление от руководителя органа социальной защиты населения (его заместителя) должностному лицу органа социальной защиты населения, ответственному за предоставление государственной услуги, личного дела с решением о предоставлении государственной услуги в виде резолюции на обратной стороне справки о смерти о выплате получателю государственной услуги денежных средств или решения об отказе в назначении денежных средств для направления его заявителю;  
8) общий срок выполнения данной административной процедуры в части:  
подготовки и выдачи документов для выплаты социального пособия на погребение умершего - 1 рабочий день, в том числе формирование личного дела заявителя - не более 30 минут;  
возмещения стоимости услуг по погребению, оказанных специализированными службами по вопросам похоронного дела, - 10 рабочих дней.  
30. Уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги:  
1) юридическим фактом для начала административной процедуры по уведомлению заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги является получение должностным лицом органа социальной защиты населения, ответственным за предоставление государственной услуги, подписанного руководителем органа социальной защиты населения (заместителем руководителя органа социальной защиты населения) решения об отказе в назначении денежных средств;  
2) должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги, при получении подписанного руководителем органа социальной защиты населения (заместителем руководителя органа социальной защиты населения) решения об отказе в назначении денежных средств регистрирует полученное решение в журнале регистрации решений об отказе в назначении государственных пособий (приложение 7 к настоящему Административному регламенту);  
3) вручение экземпляра решения об отказе в назначении денежных средств заявителю осуществляется способом, позволяющим подтвердить факт и дату направления решения об отказе в назначении денежных средств и документов, представленных заявителем, второй экземпляр решения об отказе в назначении денежных средств хранится в деле с копиями возвращенных заявителю документов.  
Дела с копиями возвращенных заявителю документов, решения об отказе в назначении государственных пособий хранятся в органе социальной защиты населения в течение пяти лет.  
Журнал регистрации решений об отказе в назначении государственных пособий заводится один для всех видов пособий. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и подписью руководителя органа социальной защиты населения;  
4) результатом данной административной процедуры является направление заявителю решения об отказе в назначении денежных средств и представленных им документов;  
5) административная процедура выполняется в срок, указанный в подпункте 8 пункта 29 настоящего Административного регламента.  
31. Оформление документов, необходимых для выплаты социального пособия на погребение либо возмещения стоимости услуг по погребению:  
1) юридическим фактом для начала административной процедуры по оформлению документов, необходимых для выплаты социального пособия на погребение либо возмещения стоимости услуг по погребению, является получение должностным лицом органа социальной защиты населения, ответственным за предоставление государственной услуги, подписанного руководителем органа социальной защиты населения (его заместителем) личного дела с решением о предоставлении государственной услуги в виде резолюции на обратной стороне справки о смерти;  
2) ответственным за выполнение административной процедуры является должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за предоставление государственной услуги;  
3) административная процедура по оформлению документов, необходимых для выплаты социального пособия на погребение либо возмещения стоимости услуг по погребению, выполняется в следующем порядке:  
должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за формирование выплатных документов, в целях организации финансирования выплаты социального пособия на погребение через организации почтовой связи подготавливает ежемесячно отчет об использовании выделенных субвенций за истекший месяц, где указывается потребность в средствах на текущий месяц с учетом расходов на оплату услуг по выплате социального пособия на погребение.  
Должностное лицо отдела бухгалтерского учета органа социальной защиты населения на основании выписки из лицевого счета о движении денежных средств формирует платежные документы на перечисление средств для выплаты социального пособия на погребение на лицевой счет организации почтовой связи.  
Должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за формирование выплатных документов, на основании подписанного руководителем органа социальной защиты населения (его заместителем) личного дела с решением о предоставлении государственной услуги в виде резолюции на обратной стороне справки о смерти оформляет поручение ф. П-2П на выплату пособия на погребение в соответствии с указанием Министерства социальной защиты населения Российской Федерации от 15 апреля 1992 г. N 1-27-У, Министерства связи Российской Федерации от 21 апреля 1992 г. N 2588 "О порядке выплаты ритуального пособия".  
Сформированные поручения ф. П-2П проверяются должностным лицом органа социальной защиты населения, ответственным за формирование выплатных документов, и передаются на подпись главному бухгалтеру, руководителю органа социальной защиты населения, и заверяются гербовой печатью.  
Подписанные поручения ф. П-2П передаются получателю государственной услуги на руки для выплаты ему социального пособия на погребение через организации почтовой связи.  
Выдача поручения ф. П-2П производится под подпись получателя государственной услуги в журнале учета и регистрации выданных поручений.  
При обращении получателя государственной услуги и предъявлении поручения ф. П-2П организации почтовой связи производят выплату социального пособия на погребение. Поручение ф. П-2П действительно в течение 1 месяца со дня его выдачи.  
Выплата социального пособия на погребение по поручению ф. П-2П производится организациями почтовой связи в течение всего календарного месяца.  
По окончании выплатного периода в орган социальной защиты населения поступает отчет о суммах, выплаченных через организации почтовой связи.  
Должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за формирование выплатных документов, в программно-техническом комплексе информации (данных), необходимой для назначения пособия, ежемесячно вводит информацию о неоплаченных поручениях ф. П-2П.  
Должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за формирование выплатных документов, оформляет акт сверки расчетов с организациями почтовой связи.  
Сформированный акт сверки расчетов подписывается главным бухгалтером и руководителем органа социальной защиты населения, заверяется гербовой печатью и направляется для подписания в организацию почтовой связи. Акт сверки расчетов, подписанный организацией почтовой связи, передается должностному лицу отдела бухгалтерского учета органа социальной защиты населения, который формирует платежные документы для проведения окончательного расчета с организацией почтовой связи.  
Срок выполнения административной процедуры в части оформления документов, необходимых для выплаты социального пособия на погребение получателю государственной услуги, составляет один рабочий день.  
Для организации возмещения стоимости услуг по погребению, оказанных специализированными службами по вопросам похоронного дела, должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за формирование выплатных документов, подготавливает ежемесячно отчет об использовании выделенных субвенций, где указывается потребность в средствах на текущий месяц для расчетов со специализированной службой.  
Должностное лицо отдела бухгалтерского учета органа социальной защиты населения в соответствии с договором, заключенным между органом социальной защиты населения и специализированной службой по вопросам похоронного дела, на основании представленных счетов-фактур и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, с резолюцией руководителя органа социальной защиты населения (его заместителя) о возмещении стоимости услуг по погребению в размере, не превышающем гарантированный перечень услуг, формирует и распечатывает платежные документы для перечисления на лицевой счет специализированной службы.  
Должностное лицо отдела бухгалтерского учета органа социальной защиты населения по окончании месяца оформляет акт сверки взаиморасчетов стоимости услуг по погребению, подлежащей возмещению специализированной службе по вопросам похоронного дела.  
Подготовленный акт сверки взаиморасчетов подписывается главным бухгалтером и руководителем органа социальной защиты населения, заверяется гербовой печатью и направляется для подписания специализированной службе.  
По окончании календарного месяца должностное лицо органа социальной защиты населения, ответственное за формирование выплатных документов, формирует и направляет в Министерство отчет об использовании выделенных субвенций на возмещение стоимости услуг по погребению и выплату социального пособия на погребение.  
Срок выполнения административной процедуры в части оформления документов, необходимых для возмещения стоимости услуг по погребению, оказанных специализированными службами по вопросам похоронного дела, составляет 10 рабочих дней.  
31-1. Государственная услуга в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

32. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных Административным регламентом, и принятия решений должностным лицом органа социальной защиты населения, ответственным за предоставление государственной услуги, осуществляется руководителем структурного подразделения (отдела) органа социальной защиты населения, ответственным за предоставление государственной услуги, и руководителем органа социальной защиты населения (его заместителем).  
Персональная ответственность должностных лиц органа социальной защиты населения, участвующих в предоставлении государственной услуги, устанавливается в должностных регламентах (инструкциях) специалистов.  
33. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц органа социальной защиты населения, ответственных за предоставление и участвующих в предоставлении государственной услуги.  
По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей по предоставлению государственной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.  
34. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании планов работы органа социальной защиты населения, Министерства) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя по предоставлению государственной услуги).

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов социальной защиты, Министерства, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих Челябинской области, муниципальных служащих

35. Действия (бездействие) должностных лиц и государственных гражданских служащих Министерства (далее именуются - государственные служащие), должностных лиц и муниципальных служащих органов социальной защиты населения, принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги могут быть обжалованы заявителями.  
Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее именуется - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя Министерством, органом социальной защиты населения, должностными лицами Министерства, органов социальной защиты населения при получении данным заявителем государственной услуги.  
35-1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:  
в Министерстве по адресу: 454048, город Челябинск, улица Воровского, дом 30, телефоны: 8 (351) 232-41-94; 8 (351) 232-38-90; 8 (351) 232-41-54;  
на информационном стенде, расположенном в фойе Министерства;  
на официальном сайте Министерства: www.minsoc74.ru;  
по электронной почте Министерства: [Postmaster@minsoc74.ru](mailto:Postmaster@minsoc74.ru);  
на информационном стенде, расположенном в здании органа социальной защиты населения;  
по электронной почте органа социальной защиты населения.  
Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Челябинской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Челябинской области установлены постановлением Правительства Челябинской области от 22.08.2012 г. N 459-П "Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Челябинской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Челябинской области".

36. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами, государственными и муниципальными служащими в ходе выполнения настоящего Административного регламента.  
Заявитель может обратиться с жалобой, 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области для предоставления государственной услуги;  
4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;  
5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области;  
6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области.  
37. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба гражданина.  
Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.  
Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов Министерства, органов социальной защиты населения, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также принята при личном приеме заявителя.  
Личный прием граждан в органе социальной защиты населения ведет его руководитель. График приема руководителя органа социальной защиты населения утверждается органом социальной защиты населения.  
Личный прием граждан в Министерстве ведут: Министр социальных отношений Челябинской области, первый заместитель Министра социальных отношений Челябинской области, заместитель Министра социальных отношений Челябинской области.  
Личный прием граждан в Министерстве осуществляется без предварительной записи (кроме Министра социальных отношений Челябинской области):  
личный прием Министра социальных отношений Челябинской области по предварительной записи - первый вторник каждого месяца с 10.00 до 12.00;  
личный прием первого заместителя Министра социальных отношений Челябинской области - второй и четвертый вторник каждого месяца с 10.00 до 12.00;  
личный прием заместителя Министра социальных отношений Челябинской области - каждую первую, третью и пятую пятницу месяца с 10.00 до 12.00;  
личный прием начальника (специалистов) отдела организации назначения государственных пособий Министерства - с понедельника по четверг: с 8.30 до 17.30, в пятницу: с 8.30 до 16.15, телефон: 8 (351) 232-38-90, телефон отдела организации назначения государственных пособий: 8 (351) 261-16-62; время отдыха и питания специалистов - с 12.30 до 13.15.  
38. Действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц, государственных служащих Министерства могут быть обжалованы Министру социальных отношений Челябинской области.  
Действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих органов социальной защиты населения могут быть обжалованы руководителю данного органа, в Министерство.  
Действия (бездействие) руководителей органов социальной защиты населения могут быть обжалованы в Министерство.  
Жалоба на решения, принятые Министром социальных отношений Челябинской области, подается в Правительство Челябинской области.  
39. Жалоба должна содержать:  
1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа социальной защиты населения, должностного лица Министерства, органа социальной защиты населения либо государственного или муниципального служащего, 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) Министерства, органа социальной защиты населения, должностного лица Министерства, органа социальной защиты населения либо государственного или муниципального служащего;  
4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, органа социальной защиты населения, должностного лица Министерства, органа социальной защиты населения либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. В случае если документы, указанные в настоящем подпункте, находятся в распоряжении Министерства либо органов социальной защиты населения, заявитель имеет право на получение таких документов и информации, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.  
40. Жалоба, поступившая в Министерство, орган социальной защиты населения, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа социальной защиты населения в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Указанный срок рассмотрения жалоб может быть сокращен в случаях, установленных Правительством Российской Федерации.  
41. По результатам рассмотрения жалобы Министерство, орган социальной защиты населения принимает одно из следующих решений:  
1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, а также в иных формах;  
2) отказывает в удовлетворении жалобы.  
42. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 41 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.  
42-1. Решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, могут быть обжалованы заявителем в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.  
43. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Министерства, органа социальной защиты населения, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.