

Действующий

Об утверждении Административного регламента министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области по предоставлению государственной услуги "Оформление и выдача социальной карты жителя Самарской области" (с изменениями на 4 февраля 2019 года)

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 6 июля 2012 года N 166

Об утверждении Административного регламента министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области по предоставлению государственной услуги "Оформление и выдача социальной карты жителя Самарской области"

(с изменениями на 4 февраля 2019 года)

(в ред. [Приказов министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#), [от 28.07.2015 N 409](#), [от 22.07.2016 N 350](#), от 19.10.2017 N 526, от 04.02.2019 N 42)

В соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) и [постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2011 N 16 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области"](#) приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области по предоставлению государственной услуги "Оформление и выдача социальной карты жителя Самарской области".

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

2. Приказ министерства здравоохранения и социального развития Самарской области от 31.03.2010 N 557 "Об утверждении Административного регламента министерства здравоохранения и социального развития Самарской области по предоставлению государственной услуги "Оформление и выдача социальной карты жителя Самарской области" и приказ министерства здравоохранения и социального развития Самарской области от 26.07.2010 N 1589 "О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения и социального развития Самарской области от 31.03.2010 N 557 "Об утверждении Административного регламента министерства здравоохранения и социального развития Самарской области по предоставлению государственной услуги "Оформление и выдача социальной карты жителя Самарской области" признать утратившими силу.

2. Исключен. - [Приказ министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 19.10.2017 N 526](#).

3. Опубликовать настоящий Приказ в средствах массовой информации и разместить на сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Настоящий Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр
М.Ю.АНТИМОНОВА

**Приложение. Административный регламент
министерства социально-демографической и семейной
политики Самарской области по предоставлению
государственной услуги "Оформление и выдача
социальной карты жителя Самарской области"**

Приложение
к Приказу
министерства социально-демографического

(в ред. [Приказов министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#), [от 28.07.2015 N 409](#), [от 22.07.2016 N 350](#), [от 19.10.2017 N 526](#), [от 04.02.2019 N 42](#))

1. Общие положения

Общие сведения о государственной услуге

1.1. Административный регламент министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области по предоставлению государственной услуги "Оформление и выдача социальной карты жителя Самарской области" (далее - Административный регламент) разработан в соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#), [постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2011 N 16 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области"](#) и устанавливает порядок предоставления государственной услуги "Оформление и выдача социальной карты жителя Самарской области" (далее - государственная услуга) и стандарт ее предоставления.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги при осуществлении (далее - министерство) полномочий по организации предоставления социальных услуг, социальных гарантий и иных мер социальной поддержки.

1.2. Заявителями и получателями государственной услуги являются:

граждане, проживающие на территории Самарской области, претендующие на оформление и выдачу социальной карты:

Заявитель вправе обратиться за получением государственной услуги лично или через представителя. Полномочия представителя должны быть оформлены в соответствии с действующим законодательством.

Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

1.3. Информацию о порядке, сроках и процедурах предоставления государственной услуги можно получить:

непосредственно в министерстве, осуществляющем предоставление государственной услуги,

в государственных казенных учреждениях социальной защиты населения, подведомственных министерству (далее - уполномоченные органы);

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 22.07.2016 N 350](#))

в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг) - <http://www.gosuslugi.ru>; в государственной информационной системе Самарской области "Портал государственных и муниципальных услуг" (далее - Региональный портал) - <http://www.pgu.samregion.ru>; на Социальном портале - <http://suprema63.ru> и <http://социальныйпортал.рф>, а также на аппаратно-программных комплексах "Интернет-киоск" (далее - Интернет-киоск) - <http://gosuslugi.samregion.ru/kiosk> и <http://gosuslugi.samara.ru/kiosk>.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 19.10.2017 N 526](#))

Электронный адрес официального сайта министерства в сети Интернет - <http://minsocdem.samregion.ru>.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

1.4. Информирование о процедуре предоставления государственной услуги, а также предоставленные гражданам в ходе консультаций формы документов являются бесплатными.

1.5. Сведения о местонахождении, графике работы, справочных телефонах министерства и уполномоченных органов, осуществляющих предоставление государственной услуги, адресе сайта министерства в сети Интернет и электронной почты министерства находятся в помещениях уполномоченных органов, на информационных стендах.

1.6. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается следующая информация:

текст настоящего Административного регламента с приложениями (на бумажном носителе);

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

реестр государственных услуг, оказываемых уполномоченным органом;

перечень категорий получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

формы запросов для заполнения, образцы оформления документов, необходимых для получения государственной услуги, и требования к их оформлению;

схема размещения должностных лиц уполномоченного органа;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги.

1.7. На сайте министерства, Социальном портале и Региональном портале размещаются следующие информационные материалы:

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

- полное наименование и полные почтовые адреса министерства и уполномоченных органов;

- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления государственной услуги;

- адреса электронной почты министерства и уполномоченных органов;

- текст Административного регламента с приложениями.

1.8. Информация о местонахождении, номерах телефонов для справок, адресах

электронной почты министерства и уполномоченных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, содержащих информацию о предоставлении государственной услуги, приведена на официальном сайте министерства в сети Интернет.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

1.9. Информация об адресе интернет-сайтов и электронной почты министерства и уполномоченных органов, а также образец запроса (заявления) по предоставлению государственной услуги с возможностями онлайн-заполнения содержатся на Социальном и Региональном порталах.

(п. 1.9 в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

1.10. График (режим) работы должностных лиц министерства и уполномоченных органов устанавливается с учетом требований [Трудового кодекса Российской Федерации](#) и внутреннего служебного (трудового) распорядка.

График работы должностных лиц министерства по приему граждан:

Понедельник	9.00 - 18.00
Вторник	9.00 - 18.00
Среда	9.00 - 18.00
Четверг	9.00 - 18.00
Пятница	9.00 - 17.00
Обеденный перерыв	13.00 - 14.00
Суббота	выходной день
Воскресенье	выходной день

График работы должностных лиц уполномоченных органов по приему граждан:

	г. Самара	Другие города и сельские районы
Понедельник	8.30 - 17.30	8.00 - 16.00
Вторник	8.30 - 17.30	8.00 - 16.00
Среда	неприемный день	
Четверг	8.30 - 17.30	8.00 - 16.00
Пятница	8.30 - 12.00	8.00 - 16.00
Обеденный перерыв	12.30 - 13.30	12.30 - 13.30
Суббота	выходной день	

1.11. Информация по порядку, срокам, процедурам предоставления государственной услуги предоставляется должностными лицами министерства, уполномоченных органов, на личном приеме, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращение в электронном виде на Социальный или Региональный портал в порядке консультирования.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

Консультирование осуществляется в следующих формах:

индивидуальное консультирование лично;

индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте);

индивидуальное консультирование по телефону;

публичное письменное консультирование;

публичное устное консультирование.

1.11.1. Индивидуальное консультирование лично.

Гражданин может также выбрать два варианта получения консультации:

- в режиме общей очереди в дни приема должностных лиц;

- по предварительной записи.

Для консультаций, предоставляемых непосредственно в день обращения заявителя, среднее время ожидания в очереди для получения консультации о процедуре предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Срок ожидания в очереди на прием к руководителю уполномоченного органа по предварительной записи не должно превышать 5 минут, без предварительной записи - 15 минут.

При определении времени консультации по телефону должностное лицо назначает время на основе уже имеющихся встреч с заявителем и времени, удобного заявителю. Определение времени проведения консультации по телефону является приоритетным способом организации консультирования. Предварительная запись осуществляется как при личном обращении, так и по телефону. Предварительная запись осуществляется путем внесения соответствующей информации в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных и электронных носителях. Заявителю сообщается время предоставления необходимых документов для оформления социальной карты и кабинет приема документов, в который следует обратиться.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица не может превышать 10 минут.

Ответ на устное обращение, поступившее на личном приеме министра, руководителя уполномоченного органа, должностных лиц министерства или уполномоченного органа дается устно (с согласия заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица) в ходе личного приема (если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

(п. 1.11.1 в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

1.11.2. Индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте).

При индивидуальном консультировании по почте ответ на обращение заявителя отправляется по почте в адрес заявителя в письменной форме либо по электронной почте на электронный адрес заявителя в случае обращения в форме электронного документа в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.11.3. Индивидуальное консультирование по телефону.

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

При ответах на телефонные звонки должностные лица подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать исчерпывающую информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию или может быть предложено изложить суть обращения в письменной форме.

1.11.4. Публичное письменное консультирование.

Публичное письменное консультирование должностными лицами министерства или уполномоченного органа осуществляется путем размещения информационных материалов на стендах в местах предоставления государственной услуги, публикации информационных материалов в средствах массовой информации, включая публикацию на официальном сайте министерства и Социальном портале и Региональном портале.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

1.11.5. Публичное устное консультирование.

Публичное устное консультирование осуществляется уполномоченным должностным лицом министерства или уполномоченного органа с привлечением средств массовой информации.

1.12. Консультации в объеме, предусмотренном Административным регламентом, предоставляются должностными лицами в рабочее время в течение всего срока предоставления государственной услуги.

Все консультации и справочная информация предоставляются бесплатно.

1.13. Заявители, представившие в уполномоченные органы документы для предоставления им государственной услуги, в обязательном порядке информируются должностными лицами:

о возможности отказа в предоставлении государственной услуги;

о сроках предоставления государственной услуги.

Прием граждан осуществляется в предназначенных для этих целей помещениях и залах обслуживания, включающих места для ожидания, информирования и приема заявителей.

1.14. У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).

1.15. В залах обслуживания устанавливаются интернет-киоски, содержащие справочно-информационные и поисковые системы для самостоятельного использования посетителями с целью получения установленной информации и справок. Правила работы с ними, а также фамилия, имя, отчество должностного лица, ответственного за работу интернет-киоска, размещаются на информационном стенде в непосредственной близости от места расположения интернет-киоска.

Абзац утратил силу. - [Приказ министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 04.02.2019 N 42.](#)

Инвалидам обеспечивается создание следующих условий доступности государственной услуги:

(абзац введен [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 04.02.2019 N 42](#))

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

(пп. "а" введен [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 04.02.2019 N 42](#))

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

(пп. "б" введен [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 04.02.2019 N 42](#))

в) оказание работниками органов, предоставляющих государственную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

(пп. "в" введен [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 04.02.2019 N 42](#))

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в регистратуре.

(пп. "г" введен [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 04.02.2019 N 42](#))

Требования, в соответствии с которыми обеспечивается создание инвалидам условий доступности объектов, используемых для предоставления государственной услуги, определяются в соответствии с пунктом 2.18.1 настоящего Административного регламента.

(абзац введен [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 04.02.2019 N 42](#))

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги - оформление и выдача социальной карты жителя Самарской области (далее - социальная карта).

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется:

в части организации деятельности по оформлению и выдаче социальных карт - министерством;

в части приема документов, печати и выдачи социальных карт - уполномоченными органами.

Министерство контролирует деятельность уполномоченных органов по предоставлению государственной услуги.

Результат предоставления государственной услуги

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

выдача социальной карты;

переиздание социальной карты в случаях изменения персональных данных держателя социальной карты, утери (кражи), порчи либо окончания срока действия социальной карты.

Срок предоставления государственной услуги

2.4. Государственная услуга предоставляется в срок не более 30 дней со дня приема (получения) уполномоченным органом всех необходимых документов.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

[Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) ("Собрание законодательства Российской Федерации" от 02.08.2010 N 31, статья 4179, "Российская газета" от 30.07.2010 N 168);

[постановлением Правительства Самарской области от 29.03.2007 N 31 "Об утверждении Положения о социальной карте жителя Самарской области"](#) ("Волжская коммуна" от 05.04.2007 N 59-25857);

[постановлением Правительства Самарской области от 22.06.2012 N 289 "Об утверждении Положения о министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области"](#) ("Волжская коммуна" от 23.06.2012, N 218-28146);

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Самарской области, непосредственно регулирующими предоставление государственной услуги.

Исчерпывающий перечень документов (информации), необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые заявитель должен предоставить самостоятельно

2.6. Для получения государственной услуги заявитель обращается в уполномоченный орган по месту жительства для заполнения запроса (заявления) по форме согласно приложению N 2 к Административному регламенту с предъявлением следующих документов:

документов, удостоверяющих личность;

в случае предоставления вышеуказанных документов представителем, его полномочия подтверждаются документами, оформленными в соответствии с требованиями действующего законодательства.

2.7. Для повторной выдачи социальной карты в случаях изменения персональных данных держателя социальной карты граждане обращаются в уполномоченные органы по месту жительства для заполнения запроса (заявления) по форме согласно приложению N 2 к настоящему Административному регламенту с предъявлением документов, подтверждающих случаи изменения персональных данных держателя социальной карты.

В случае предоставления вышеуказанных документов законным представителем его полномочия подтверждаются документами, оформленными в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Документы могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных в установленном порядке.

Представленные документы не должны содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений.

2.8. Запрос (заявление) представляется в уполномоченный орган по выбору заявителя:

в виде бумажного документа, представляемого заявителем при личном обращении;

в электронной форме путем заполнения запроса на Социальном и Региональном порталах.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

2.9. Содержание запроса в электронной форме должно соответствовать содержанию запроса (заявления) в виде бумажного документа.

Запрос (заявление) в виде бумажного документа формируется должностным лицом уполномоченного органа во время приема граждан в единственном экземпляре - подлиннике, распечатывается посредством электронных печатающих устройств и подписывается заявителем.

Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и запрашиваются органом, предоставляющим государственную услугу, в органах, в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно

2.10. Документы и информация, которые необходимы для предоставления государственной услуги и находятся в распоряжении органов государственной власти, государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций, подлежащих запросу через уполномоченные органы, если такие документы не были предоставлены заявителем самостоятельно, отсутствуют.

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

2.11. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, действующим законодательством не предусмотрено.

(п. 2.11 в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

2.12. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

отсутствие полного пакета документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно;

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

представление заявителем неправильно оформленных или недействительных (утративших силу) документов;

(абзац введен [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

несоответствие статуса заявителя, обратившегося за предоставлением государственной услуги, требованиям, установленным в пункте 1.2 Административного регламента.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

2.13. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Самарской области

2.14. Государственная услуга предоставляется получателям безвозмездно.

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

2.15. Срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) и документов не должен превышать 15 минут.

(в ред. [Приказов министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752, от 28.07.2015 N 409](#))

Срок ожидания в очереди при получении результата государственной услуги определяется организациями, осуществляющими выдачу социальной карты, исходя из режима их работы и количества посетителей.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

2.16. Срок регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении государственной услуги составляет 10 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для..

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов,

необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 04.02.2019 N 42](#))

2.17. Месторасположение пунктов приема документов должно обеспечивать удобство для заявителей с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (не более 10 минут пешком).

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, для удобства заявителей размещаются на нижних, предпочтительнее на первых этажах здания (строения).

2.18. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах).

Присутственные места размещаются в зданиях министерства и уполномоченных органов и включают места для информирования, ожидания и приема заявителей.

Помещения министерства и уполномоченных органов должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03", введенным в действие [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 N 118](#).

(в ред. [Приказов министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 19.10.2017 N 526](#), от 04.02.2019 N 42)

Присутственные места министерства и уполномоченных органов оборудуются:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

системой охраны.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.18.1. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

а) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга, к местам отдыха;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

в) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

д) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

е) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

ж) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены [приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи"](#);

з) оказание работниками организаций, предоставляющих государственную услугу населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещение органа, предоставляющего государственную услугу, с учетом потребности инвалида собственник такого помещения обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

(п. 2.18.1 введен [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 04.02.2019 N 42](#))

2.19. Площадь мест ожидания зависит от количества граждан, ежедневно обращающихся в министерство и уполномоченные органы за предоставлением государственной услуги.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 10 мест.

Места для заполнения запросов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, информацией о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

В местах ожидания организуется предварительная дистанционная запись заинтересованных лиц по телефону.

Абзац утратил силу. - [Приказ министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 19.10.2017 N 526](#).

2.20. Здания (строения), в которых расположены министерство, МФЦ и некоммерческие организации, оборудуются отдельными входами для свободного доступа заявителей в помещение.

Центральный вход в здание министерства оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование.

(п. 2.20 в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 19.10.2017 N 526](#))

2.21. Места информирования (в том числе в электронном виде), предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

интернет-киосками с доступом к Социальному порталу;

информационными стендами;

стульями и столами для возможности оформления документов;

канцелярскими принадлежностями.

Интернет-киоски содержат справочно-информационные и поисковые системы для самостоятельного использования посетителями с целью получения информации и справок. Правила работы с ними, а также фамилия, имя, отчество должностного лица, ответственного за работу интернет-киоска, размещаются на информационном стенде в непосредственной близости от места расположения интернет-киоска.

Абзац утратил силу. - [Приказ министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 19.10.2017 N 526.](#)

2.22. В зданиях министерства и уполномоченных органов организуются помещения для приема заявителей "зального" типа, при этом части помещения отделяются перегородками в виде окон (киосков). При отсутствии такой возможности помещение для непосредственного взаимодействия должностных лиц с заявителями организуется в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием должностного лица.

Консультирование (предоставление справочной информации) заявителей осуществляется в отдельном кабинете (окне).

Заявитель может получить интересующую его информацию в интернет-киоске, расположенном в холле здания.

Кабинеты (окна) приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера окна (кабинета);

фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием и выдачу документов;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

С целью информирования граждан о фамилии, имени, отчестве должностных лиц

министерства и уполномоченных органов они обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Каждое рабочее место должностного лица оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

При организации рабочих мест предусматривается возможность свободного входа и выхода из помещения.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.23. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления государственных услуг;

(абзац введен [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

своевременное, полное информирование о предоставлении государственной услуги посредством форм информирования, предусмотренных Административным регламентом;

наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;

полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

доля заявлений о предоставлении государственной услуги, поступивших в электронной форме (от общего количества поступивших заявлений).

(абзац введен [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 19.10.2017 N 526](#))

2.24. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления государственной услуги и условий ожидания приема;

обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб, связанных с предоставлением государственной услуги.

2.25. Соответствие исполнения условий Административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления государственной услуги осуществляется на основе анализа практики применения Административного регламента.

Анализ практики применения Административного регламента проводится должностными лицами министерства один раз в год.

Результаты анализа практики применения Административного регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте министерства, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в Административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.26. Государственная услуга предоставляется гражданам независимо от национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных услуг в электронной форме

2.27. Для получения государственной услуги заявитель может представить запрос (заявление) о предоставлении государственной услуги в электронной форме через Социальный и Региональный порталы в сети Интернет.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

С 01.01.2016 заявитель имеет право представить необходимые документы в виде электронных документов (электронных образов документов), заверенных в установленном порядке. В случае подачи запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги в электронной форме с документами в виде электронных документов (электронных образов документов), заверенных в установленном порядке, документы на бумажных носителях заявителем не предоставляются.

(абзац введен [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

Представление запроса (заявления) в электронной форме осуществляется с учетом информационно-технологических условий (возможностей).

2.28. Запрос (заявление) о предоставлении государственной услуги регистрируется в Журнале регистрации заявлений в программном комплексе "Менеджер по работе с населением" (далее - ПК "МРН") в день его поступления.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

При поступлении запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги в нерабочий или праздничный день регистрация запроса (заявления) осуществляется в первый день, следующий за нерабочим или праздничным днем.

2.29. Документы к запросу (заявлению), необходимые для предоставления государственной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно, должны быть представлены заявителем в уполномоченный орган на личном приеме. До представления заявителем указанных документов рассмотрение запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги приостанавливается, о чем уполномоченный орган уведомляет заявителя не позднее следующего рабочего дня после регистрации запроса (заявления) по почте и (или) путем направления электронного сообщения. Одновременно заявителю сообщается о регистрации его запроса (заявления).

2.30. В случае подачи запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги в электронной форме прием документов к запросу (заявлению) осуществляется вне очереди.

2.31. Заявителю предоставляется возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге с помощью Социального, Регионального портала и через интернет-киоск (пункт 1.3 Административного регламента).

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

2.32. Заявителю предоставляется возможность получения и копирования на Социальном портале и Региональном портале формы запроса (заявления) и информации о предоставляемой государственной услуге.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

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

Состав административных процедур (действий)

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия) (блок-схема административных процедур (действий) приведена в приложении N 3 к Административному регламенту):

прием запроса (заявления) для предоставления государственной услуги и документов, их правовая оценка при личном обращении заявителя;

прием запроса (заявления) для предоставления государственной услуги и (или) документов, их правовая оценка при обращении заявителя в электронной форме;

подготовка макета социальной карты в электронном виде;

изготовление социальной карты;

выдача социальной карты заявителю;

принятие решения об отказе в оформлении и выдаче социальной карты.

(абзац введен [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

Прием запроса (заявления) для предоставления государственной услуги и документов, их правовая оценка при личном обращении заявителя

3.2. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя (либо его представителя), претендующего на предоставление государственной услуги, с запросом (заявлением) и (или) прилагаемыми к нему документами в уполномоченный орган по месту жительства.

3.3. Должностным лицом уполномоченного органа, ответственным за прием запроса (заявления) для предоставления государственной услуги и документов, их правовую оценку при личном обращении заявителя, является должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление государственной услуги.

3.4. Должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление

государственной услуги (далее - должностное лицо уполномоченного органа), устанавливает предмет обращения, личность заявителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.5. Должностное лицо уполномоченного органа осуществляет поиск персональной информации о заявителе в информационной базе министерства и проводит проверку соответствия документов требованиям действующего законодательства и настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.6. Должностное лицо уполномоченного органа проверяет наличие всех необходимых документов, которые заявитель должен представить самостоятельно, исходя из перечня необходимых документов (пункты 2.6, 2.7 Административного регламента).

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.7. Должностное лицо уполномоченного органа сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом. При отсутствии копий осуществляет копирование документов. Если представленные копии документов не заверены, должностное лицо уполномоченного органа заверяет их своей подписью с указанием фамилии, инициалов и даты заверения. Копирование документов производится бесплатно.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.8. Если документы, представленные заявителем для получения государственной услуги, предоставлены не в полном объеме и (или) не соответствуют установленным требованиям, должностное лицо уполномоченного органа дает разъяснения заявителю об имеющихся основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги, уведомляет о перечне недостающих документов, которые заявитель должен предоставить самостоятельно, и предлагает повторно обратиться, собрав необходимый пакет документов.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

В случае отказа заявителя от доработки документов должностное лицо уполномоченного органа принимает документы, обращая внимание заявителя, что указанные недостатки препятствуют получению государственной услуги.

При желании заявителя устранить препятствия, прервав подачу документов, должностное лицо уполномоченного органа возвращает документы заявителю.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.9. Должностное лицо уполномоченного органа регистрирует запрос (заявление) в Журнале регистрации заявлений в ПК "МРН".

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.10. В случае если заявителем представлены документы, соответствующие требованиям, указанным в пунктах 2.6, 2.7 Административного регламента, должностное лицо уполномоченного органа принимает документы от заявителя и проводит регистрацию в Журнале регистрации в ПК "МРН" для предоставления ему государственной услуги.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.11. Общий максимальный срок административной процедуры не может превышать 35 минут.

3.12. Критериями принятия решения являются:

представление заявителем полного пакета документов, которые заявитель должен представить самостоятельно;

соответствие документов требованиям, предусмотренным пунктом 2.7 Административного регламента.

3.13. Результатом административной процедуры является принятие запроса (заявления) и документов заявителя.

3.14. Способом фиксации данной административной процедуры является регистрация запроса (заявления) в Журнале регистрации заявлений в ПК "МРН".

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

Прием запроса (заявления) для предоставления государственной услуги и (или) документов, их правовая оценка при обращении заявителя в электронной форме

3.15. Основанием для начала административной процедуры является поступление в уполномоченный орган с помощью автоматизированных информационных систем запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги в электронной форме.

3.16. Должностным лицом, ответственным за прием запроса (заявления) для предоставления государственной услуги и (или) документов, их правовую оценку при обращении заявителя в электронной форме, является должностное лицо уполномоченного органа.

3.17. Должностное лицо уполномоченного органа устанавливает предмет обращения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.18. Должностное лицо уполномоченного органа:

регистрирует поступивший запрос (заявление) в Журнале регистрации заявлений в ПК "МРН";

подготавливает, подписывает и направляет заявителю уведомление о регистрации заявления;

при отсутствии документов в электронном виде, необходимых для предоставления государственной услуги и заверенных в установленном порядке, подготавливает, подписывает и направляет заявителю уведомление о приостановлении рассмотрения заявления - в электронной форме (при наличии электронного адреса) и по почте на бумажном носителе согласно приложению 4 к Административному регламенту. Второй экземпляр уведомления на бумажном носителе хранится в уполномоченном органе.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

(п. 3.18 в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409](#))

3.19. После предоставления заявителем в уполномоченный орган документов, соответствующих требованиям, указанным в пунктах 2.6, 2.7 Административного регламента, на личном приеме должностное лицо уполномоченного органа совершает административные действия, предусмотренные пунктами 3.25 - 3.30 Административного регламента.

3.20. Критериями принятия решения являются:

наличие запроса (заявления) в электронной форме;

представление заявителем полного пакета документов, которые заявитель должен представить самостоятельно;

соответствие документов требованиям, предусмотренным пунктами 2.6, 2.7 Административного регламента.

3.21. Результатом выполнения административной процедуры являются:

регистрация запроса (заявления) и направление уведомления заявителю по форме согласно приложению N 4 к Административному регламенту;

принятие документов заявителя.

3.22. Способом фиксации данной административной процедуры является регистрация запроса (заявления) в Журнале регистрации заявлений.

Подготовка макета социальной карты в электронном виде

3.23. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала выполнения административной процедуры, является принятие документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.24. Должностным лицом, ответственным за подготовку макета социальной карты в электронном виде, является должностное лицо уполномоченного органа.

3.25. Должностное лицо уполномоченного органа формирует заявление в программном

комплексе "Менеджер по работе с населением" (далее - "МРН") путем введения персональных данных заявителя в форму заявления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.26. Заполненное в программном комплексе "МРН" заявление распечатывается с помощью многофункционального устройства (далее - МФУ).

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 минуту.

3.27. Напечатанное заявление предоставляется заявителю для ознакомления и подписи в указанном месте.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 минуту.

3.28. С помощью МФУ сканируется подпись заявителя с заявления и вводится в электронный макет социальной карты.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 минуту.

3.29. Должностное лицо уполномоченного органа фотографирует заявителя посредством веб-камеры и с помощью программных средств вводит фото в электронном виде в макет социальной карты.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 минуту.

3.30. Сформированный макет социальной карты предоставляется для ознакомления заявителю.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 минуту.

3.31. Общий максимальный срок административной процедуры не может превышать 15 минут.

3.32. Результатом данной административной процедуры является сформированный макет социальной карты в электронном виде.

Изготовление социальной карты

3.33. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала выполнения административной процедуры, является наличие сформированного макета социальной карты в электронном виде.

3.34. Должностным лицом, ответственным за изготовление социальной карты является должностное лицо уполномоченного органа.

3.35. Должностное лицо уполномоченного органа с помощью принтера для печати пластиковых карт печатает социальную карту в присутствии заявителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.36. В случае отсутствия в уполномоченном органе принтера для печати пластиковых карт должностное лицо уполномоченного органа направляет сведения о заявителях, подавших заявление (запрос) для получения государственной услуги, в министерство, которое обеспечивает изготовление социальных карт и предоставление их в уполномоченный орган в срок не более 30 дней.

3.37. Должностное лицо уполномоченного органа активирует напечатанную социальную карту с помощью активатора для пластиковых карт.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 минуту.

3.38. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры в случае:

печати социальной карты в присутствии заявителя не может превышать 6 минут;

печати социальной карты без присутствия заявителя не может превышать 30 дней.

3.39. Должностное лицо уполномоченного органа предоставляет напечатанную социальную карту заявителю для получения либо информирует заявителя о необходимости получения социальной карты, напечатанной без его присутствия, уведомляя заявителя по телефону.

3.40. Результатом данной административной процедуры является:

напечатанная и активированная карта;

информирование заявителя по телефону о необходимости получения социальной карты, напечатанной без его присутствия.

Выдача социальной карты заявителю

3.41. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала выполнения административной процедуры, является обращение заявителя с целью получения социальной карты.

3.42. Должностным лицом, ответственным за выдачу социальной карты заявителю, является должностное лицо уполномоченного органа.

3.43. Выдача социальной карты заявителю, напечатанной в его присутствии либо в случае печати социальной карты без присутствия заявителя (по уведомлению), производится должностным лицом уполномоченного органа при предъявлении заявителем (или его законным представителем) паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

3.44. При выдаче социальной карты заявителю должностное лицо уполномоченного органа осуществляет:

контроль наличия и качества на социальной карте всех обязательных графических элементов - фамилии, имени, отчества, фотографии и подписи получателя, номера социальной карты, штрихкода;

контроль соответствия графической информации, нанесенной на социальную карту, информации, находящейся в программном комплексе "МРН";

контроль соответствия графической информации, нанесенной на социальную карту, документам, представленным заявителем при получении социальной карты;

визуальный контроль соответствия фотографии и подписи, нанесенной на социальную карту, внешнему виду и подписи заявителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 минуту.

3.45. При получении социальной карты заявитель расписывается в ведомости с указанием даты получения социальной карты. Журнал ведомостей должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен подписью руководителя уполномоченного органа и печатью.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 минуту.

3.46. Результатом данной административной процедуры является:

получение под роспись заявителем напечатанной активированной социальной карты.

Принятие решения об отказе в оформлении и выдаче социальной карты

(введен Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области [от 26.12.2013 N 752](#))

3.47. Юридическим фактом, являющимся основанием для принятия уполномоченным органом решения об отказе в оформлении и выдаче социальной карты, является наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Ответственным должностным лицом за прохождение данной административной процедуры является должностное лицо по оформлению и выдаче социальной карты.

3.48. При наличии оснований, указанных в пункте 2.12 настоящего Административного регламента, должностное лицо по оформлению и выдаче социальной карты:

формирует личное дело заявителя, подготавливает проект заключения об отказе в оформлении и выдаче социальной карты (далее - проект заключения) с указанием оснований по форме согласно приложению 4 к настоящему Административному регламенту;

формирует на официальном бланке уполномоченного органа проект письменного уведомления заявителя об отказе в оформлении и выдаче социальной карты (далее - проект уведомления) по форме согласно приложению 5 к настоящему Административному регламенту;

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.49. Должностное лицо по оформлению и выдаче социальной карты передает сформированное личное дело заявителя, проект заключения и проект уведомления должностному лицу, осуществляющему функцию текущего контроля.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 минуты.

3.50. Должностное лицо, осуществляющее функцию текущего контроля, проверяет обоснованность и правильность составления проекта заключения и проекта уведомления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.51. При подтверждении обоснованности подготовленного проекта заключения, правильности составления проекта уведомления должностное лицо, осуществляющее функцию текущего контроля, визирует проект заключения и передает вместе с личным делом заявителя руководителю уполномоченного органа (уполномоченному лицу) для подписания.

При наличии замечаний должностное лицо, осуществляющее функцию текущего контроля, возвращает проект заключения и проект уведомления вместе с личным делом заявителя должностному лицу по оформлению и выдаче социальной карты для устранения замечаний.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.52. В случае возврата должностным лицом, осуществляющим функцию текущего контроля, личного дела заявителя, проекта заключения и проекта уведомления должностное лицо по оформлению и выдаче социальной карты устраняет допущенные ошибки и вновь передает указанные документы должностному лицу, осуществляющему функцию текущего контроля.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.53. Руководитель уполномоченного органа (уполномоченное лицо) подписывает проект заключения и проект уведомления.

Заключение об отказе в оформлении и выдаче социальной карты заверяется печатью уполномоченного органа.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 минуты.

3.54. Подписанное и заверенное печатью заключение об отказе в оформлении и выдаче социальной карты, уведомление об отказе в оформлении и выдаче социальной карты в порядке делопроизводства вместе с личным делом заявителя передаются руководителем уполномоченного органа (уполномоченным лицом) должностному лицу по оформлению и выдаче социальной карты для отправки уведомления заявителю и помещения документов в архив недействующих дел.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 минуты.

3.55. Должностное лицо по оформлению и выдаче социальной карты в день поступления документов от руководителя уполномоченного органа (уполномоченного лица):

в порядке делопроизводства отправляет заявителю по почте уведомление о принятом решении, к уведомлению прикладывается копия заключения об отказе в оформлении и выдаче социальной карты;

помещает личное дело заявителя в архив недействующих дел.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

Общий максимальный срок административной процедуры не может превышать 44 минуты.

3.56. Критерием принятия решения об отказе в оформлении и выдаче социальной карты является наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

3.57. Результатом данной административной процедуры является отказ в оформлении и выдаче социальной карты с письменным уведомлением заявителя.

3.58. Способами фиксации административной процедуры являются заключение об отказе в оформлении и выдаче социальной карты, уведомление об отказе в оформлении и выдаче социальной карты, регистрация данного решения в журнале регистрации заявлений.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами министерства положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, за принятием решений ответственными лицами в части административных процедур, выполняемых министерством, осуществляется руководителями структурных

подразделений министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением сроков, последовательности действий, определенных административными процедурами, по предоставлению государственной услуги и принятием в ходе предоставления решений в рамках полномочий, переданных уполномоченным органам, осуществляется руководителями уполномоченных органов и должностными лицами министерства.

4.3. Министерство, осуществляя контроль за предоставлением государственной услуги:

контролирует соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, законность решений уполномоченных органов при предоставлении государственной услуги;

в случае выявления нарушений требований закона по вопросам предоставления уполномоченными органами или должностными лицами уполномоченных органов, ответственными за предоставление государственной услуги, дает письменные предписания по устранению таких нарушений, обязательные для исполнения уполномоченными органами и должностными лицами уполномоченных органов, ответственными за предоставление государственной услуги;

производит проверки деятельности уполномоченных органов по предоставлению государственной услуги и использованию выделенных для этих целей материальных и финансовых средств;

назначает уполномоченных для постоянного наблюдения за осуществлением государственной услуги;

запрашивает и получает в 2-недельный срок, а при чрезвычайных обстоятельствах (стихийных бедствиях, экологических катастрофах и т.п.) незамедлительно необходимые документы и другую информацию, связанные с осуществлением государственной услуги.

4.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, и руководителями уполномоченных органов проверок соблюдения и исполнения должностными лицами уполномоченных органов, ответственными за предоставление государственной услуги, положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Самарской области.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями структурных подразделений министерства и руководителями уполномоченных органов.

4.5. При выявлении нарушений положений Административного регламента при проведении текущего контроля принимаются меры к устранению выявленных нарушений.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.6. Проверка полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок уполномоченного органа, выявление и установление нарушений прав заявителей (получателей государственной услуги), принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.7. Проверку полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляет министерство.

4.8. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми (проверка проводится по конкретному обращению заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица или в установленных законодательством случаях).

4.9. Периодичность плановых проверок определяется индивидуальными правовыми актами (приказами, распоряжениями), но не чаще одного раза в три года. Внеплановые проверки проводятся по жалобам от заявителей (получателей государственной услуги) или иных уполномоченных лиц и в установленных законодательством случаях.

4.10. По результатам проверок составляется акт, в котором указываются результаты проверки, выявленные нарушения и сроки их устранения, рекомендации.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителей (получателей государственной услуги) принимаются меры, направленные на восстановление нарушенных прав.

Ответственность государственных гражданских служащих министерства и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.11. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.12. Должностные лица уполномоченных органов, ответственные за прием документов,

несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, их правовую оценку.

Руководитель уполномоченного органа (уполномоченное лицо) несет ответственность за правильность и правомерность предоставления (отказа в предоставлении) государственной услуги.

Государственные гражданские служащие и иные должностные лица министерства несут ответственность за порядок предоставления государственной услуги и стандарт ее предоставления в рамках полномочий по организации предоставления социальных услуг, социальных гарантий и иных мер социальной поддержки.

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

4.13. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в следующих формах:

текущий контроль;

контроль со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.14. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и эффективности.

4.15. Граждане, их объединения и организации могут направлять письменные обращения, принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности процедур (административных действий), предусмотренных Административным регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства, уполномоченных органов, предоставляющих государственную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих

Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

5.1. Заявители (получатели государственной услуги) и иные уполномоченные лица имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе

предоставления государственной услуги, министерства, уполномоченных органов, предоставляющих государственную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявитель (получатель государственной услуги) или иное уполномоченное лицо в случае обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, министерства, уполномоченных органов, предоставляющих государственную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих имеет право обратиться в уполномоченный орган или министерство с жалобой лично (устно) в соответствии с графиком приема или направить жалобу в письменной форме, в том числе на бумажном носителе, либо в электронной форме.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием сети Интернет, официального сайта министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг, Социального портала, федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг - <https://do.gosuslugi.ru/>, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 19.10.2017 N 526](#))

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного или муниципального служащего;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного или

муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.4. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

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

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в министерство, уполномоченный орган жалобы от заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица.

Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.6. Заявитель (получатель государственной услуги) или иное уполномоченное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.7. Жалоба заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица может быть адресована:

руководителю уполномоченного органа;

должностному лицу министерства, ответственному за организацию предоставления государственной услуги;

министру социально-демографической и семейной политики Самарской области.

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

Сроки рассмотрения жалобы

5.8. Ответ на устную жалобу, поступившую на личном приеме руководителя уполномоченного органа, министра, должностных лиц министерства или уполномоченного органа, дается устно (с согласия заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица) в ходе личного приема (если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

5.9. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный орган или министерство принимает одно из следующих решений:

решение об удовлетворении жалобы заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица, о признании неправомерным обжалованного действия (бездействия) и решения министерства, уполномоченных органов, должностного лица министерства или уполномоченного органа, государственного гражданского служащего, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, 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 Самарской области, а также в иных формах;

решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Заявителю (получателю государственной услуги) или иному уполномоченному лицу направляется письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю (получателю государственной услуги) в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Приложение N 1. Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области, департаменты и управления социальной поддержки и защиты населения городских округов и муниципальных районов Самарской области. - Утратило силу

Приложение N 1
к Административному регламенту
министерства социально-демографической и
семейной политики Самарской области
по предоставлению государственной услуги
"Оформление и выдача социальной карты
жителя Самарской области"

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКОЙ И СЕМЕЙНОЙ ПОЛИТИКИ

САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ, ДЕПАРТАМЕНТЫ И УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ
ПОДДЕРЖКИ И ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДСКИХ ОКРУГОВ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

Утратило силу. - [Приказ министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 28.07.2015 N 409.](#)

Приложение N 2. Заявление на получение социальной карты

Приложение N 2
к Административному регламенту
министерства социально-демографической и
семейной политики Самарской области
по предоставлению государственной услуги
"Оформление и выдача
социальной карты жителя Самарской области"

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 22.07.2016 N 350](#))

В уполномоченный орган

(указывается управление социальной

защиты населения)

ЗАЯВЛЕНИЕ

НА ПОЛУЧЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ КАРТЫ

Дата приема заявления		Заявление N	
Фамилия			
Имя			
Отчество			
Адрес регистрации (прописка)	индекс	насел. пункт	
	улица		

дом	стр. / корпус	кв.
Адрес фактического проживания	индекс	насел. пункт
улица		
дом	стр. / корпус	кв.
дом. тел.	раб. тел.	моб. тел.
Дата рождения	гражданство	
Документ, удостоверяющий личность		
серия	номер	кем выдан
дата выдачи		

Г=‰

Л=... Прошу выдать мне информационную социальную карту жителя Самарской области:

Отказ от социальной карты производится по личному заявлению держателя карты в управление социальной защиты населения	ПОДПИСЬ ЗАЯВИТЕЛЯ
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

Приложение N 3. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги

Приложение N 3
к Административному регламенту
министерства социально-демографической и
семейной политики Самарской области
по предоставлению государственной услуги
"Оформление и выдача
социальной карты жителя Самарской области"

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении государственной услуги

(в ред. [Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

Условные обозначения

Г=‰

Начало или завершение

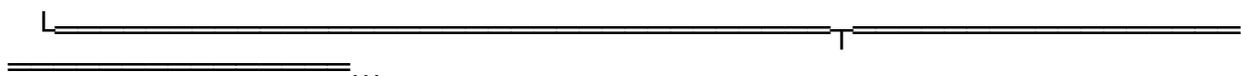
(оформление и выдача социальной карты)



Блок-схема последовательности действий при принятии решения об отказе в оформлении и выдаче социальной карты



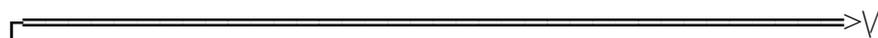
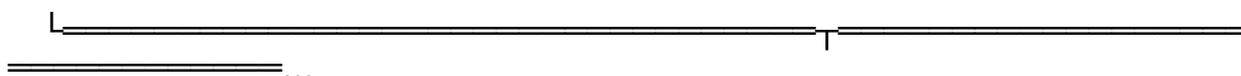
(Наличие оснований для отказа в оформлении и выдаче социальной карты)



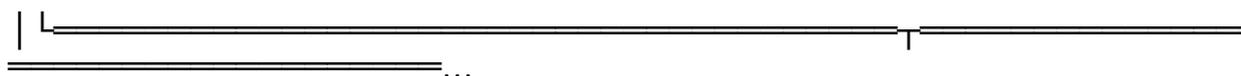
∨



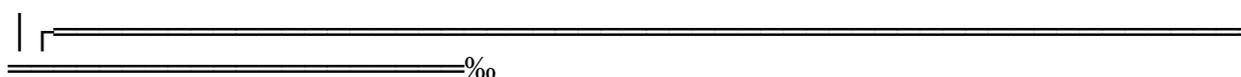
| Должностное лицо уполномоченного органа подготавливает проект |
| заключения и проект уведомления заявителя об отказе в оформлении |
| и выдаче социальной карты |



	Должностное лицо уполномоченного органа передает личное дело заявителя,
	проект заключения и проект уведомления должностному лицу уполномоченного
	органа, осуществляющему текущий контроль



∨



| | Должностное лицо уполномоченного органа, осуществляющее текущий контроль, |

проверяет правильность и обоснованность составления проекта заключения и
проекта уведомления заявителя об отказе в оформлении и выдаче социальной
карты

...
нет
%

Должностное лицо уполномоченного да Имеются замечания по составлению
органа, осуществляющее текущий <=< проекта заключения и проекта >
контроль, возвращает должностному уведомления заявителя
лицу уполномоченного органа
личное

дело заявителя, проект заключения
и проект уведомления
%

Должностное лицо уполномоченного
% органа,
осуществляющее текущий

Должностное лицо уполномоченного органа контроль, визирует проект
устраняет допущенные ошибки заключения и проект уведомления
... и передает его
вместе с личным

делом заявителя руководителю
уполномоченного органа
...

∨

%

Руководитель уполномоченного органа		Руководитель уполномоченного
(уполномоченное лицо) возвращает		органа (уполномоченное лицо)
все документы должностному лицу	<====>	подписывает проект заключения
уполномоченного органа		и проект уведомления, заверяя
_____...	заключение	
 печатью |



| _____%o | _____
 | _____%o |

Должностное лицо уполномоченного		Должностное лицо уполномоченного
органа отправляет заявителю	=>	органа помещает личное дело
уведомление об отказе в оформлении		заявителя в архив недействующих дел
и выдаче социальной		
карты		_____...
_____...		



=%o | _____
 | Завершение административной процедуры: |
 | отказ в оформлении и выдаче социальной карты |
 | _____
 =...

Приложение N 4. Уведомление о регистрации заявления и приостановлении его рассмотрения

Приложение N 4
 к Административному регламенту
 министерства социально-демографической и
 семейной политики Самарской области
 по предоставлению государственной услуги

"Оформление и выдача
социальной карты жителя Самарской области"

При обращении заявителя в электронной форме

Заявителю _____

проживающему _____

по адресу: _____

Бланк уполномоченного органа

УВЕДОМЛЕНИЕ

О РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЯ И ПРИОСТАНОВЛЕНИИ ЕГО РАССМОТРЕНИЯ

от _____

Уведомляем Вас о том, что _____

(наименование уполномоченного органа,

в которое обратился заявитель)

принято Ваше заявление об оформлении и выдаче социальной карты жителя Самарской области, направленное Вами в наш адрес в электронной форме.

Дата и порядковый номер регистрации Вашего заявления
"__" _____ г. N _____.

Рассмотрение Вашего заявления приостановлено. Для дальнейшего рассмотрения Вашего заявления Вы должны в срок до "__" _____ г.

(указывается срок

не менее 20 дней со дня регистрации заявления)

представить непосредственно в уполномоченный орган на личном приеме документы, удостоверяющие личность заявителя.

Прием документов к зарегистрированному заявлению, направленному в электронной форме, осуществляется вне очереди.

Дополнительно сообщаем, что по истечении указанного выше срока отсутствие полного пакета документов, необходимых для оформления и выдачи социальной карты жителя Самарской области, которые Вы должны представить самостоятельно, будет являться основанием для отказа в предоставлении Вам государственной услуги.

Специалист _____
(подпись) (расшифровки подписи)

Приложение N 4. Заключение об отказе в оформлении и выдаче социальной карты

Приложение N 4
к Административному регламенту
министерства социально-демографической и
семейной политики Самарской области
по предоставлению государственной услуги
"Оформление и выдача
социальной карты жителя Самарской области"

(введено [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

(наименование уполномоченного органа)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ В ОФОРМЛЕНИИ И ВЫДАЧЕ СОЦИАЛЬНОЙ КАРТЫ

Дата обращения _____

Заявитель _____

Адрес _____

Паспорт _____ серия _____ номер _____

Причина отказа _____

(с указанием причины отказа)

в оформлении и выдаче социальной карты отказать.

Руководитель уполномоченного органа _____

(уполномоченное им лицо) (подпись) Ф.И.О.

Дата

М.П.

_____/_____/ "___" _____ 20__ г.

подпись должностного лица Ф.И.О. дата

Приложение 5. Уведомление об отказе в оформлении и выдаче социальной карты

Приложение 5
к Административному регламенту
министерства социально-демографической и
семейной политики Самарской области
по предоставлению государственной услуги
"Оформление и выдача
социальной карты жителя Самарской области"

(введено [Приказом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 26.12.2013 N 752](#))

Бланк уполномоченного органа

(Ф.И.О. заявителя)

(Почтовый адрес заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ N _____
ОБ ОТКАЗЕ В ОФОРМЛЕНИИ И ВЫДАЧЕ СОЦИАЛЬНОЙ КАРТЫ

В связи с: _____

(указывается причина отказа)

в предоставлении государственной услуги "Оформление и выдача социальной карты" _____ отказано.

(Фамилия, имя, отчество заявителя)

Приложение: копия заключения об отказе в оформлении и выдаче социальной карты.

Руководитель уполномоченного органа _____

(уполномоченное им лицо) (подпись) (Ф.И.О.)

_____/_____/ "___" _____ 20__ года

подпись должностного лица Ф.И.О. дата