



**МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ
КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

369000, г. Черкесск, Комсомольская, 23, тел. (8782) 26-64-45, факс: (8782) 26-66-18, e-mail: info@mfkchr.ru

ПРИКАЗ

«28» 08. 2019 г.

г. Черкесск

№ 129

Об утверждении административного регламента предоставления Министерством финансов Карачаево-Черкесской Республики государственной услуги по выдаче государственных жилищных сертификатов гражданам Российской Федерации проживающим на территории Карачаево-Черкесской Республики, лишившимся жилого помещения в результате чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, террористических актов или при пресечении террористических актов правомерными действиями.

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Карачаево-Черкесской Республики от 09.10.2018 № 227 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления Министерством финансов Карачаево-Черкесской Республики государственной услуги по выдаче государственных жилищных сертификатов гражданам Российской Федерации проживающим на территории Карачаево-Черкесской Республики, лишившимся жилого помещения в результате чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий,

террористических актов или при пресечении террористических актов правомерными действиями согласно приложению.

2. Настоящий административный регламент разместить на официальном сайте Министерства финансов Карачаево-Черкесской Республики.

3. Признать утратившим силу Приказ Министерства финансов Карачаево-Черкесской Республики от 09.07.2012 № 142 «Об утверждении Административного регламента Министерства финансов Карачаево-Черкесской Республики по предоставлению государственной услуги по выдаче государственных жилищных сертификатов гражданам Российской Федерации проживающим на территории Карачаево-Черкесской Республики, лишившимся жилого помещения в результате чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, террористических актов или при пресечении террористических актов правомерными действиями».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра финансов Карачаево-Черкесской Республики Дармилову Н.Д.

Заместитель
Председателя Правительства –
Министр финансов КЧР



М.Х. Суюнчев

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства финансов
Карачаево-Черкесской Республики
от «28» 03 2019 № 129

**Административный регламент
предоставления Министерством финансов Карачаево-Черкесской
Республики государственной услуги по выдаче государственных
жилищных сертификатов гражданам Российской Федерации
проживающим на территории Карачаево-Черкесской Республики,
лишившимся жилого помещения в результате чрезвычайных ситуаций,
стихийных бедствий, террористических актов или при пресечении
террористических актов правомерными действиями.**

**Раздел I.
Общие положения**

1.1. Предмет регулирования регламента.

Административный регламент предоставления Министерством финансов Карачаево-Черкесской Республики (далее - Министерство) государственной услуги по выдаче государственных жилищных сертификатов гражданам Российской Федерации проживающим на территории Карачаево-Черкесской Республики, лишившимся жилого помещения в результате чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, террористических актов или при пресечении террористических актов правомерными действиями (далее - Административный регламент) определяет порядок предоставления государственной услуги, сроки и последовательность административных процедур.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями являются физические лица, постоянно проживающие и зарегистрированные в утраченном жилом помещении на момент чрезвычайной ситуации, стихийного бедствия, террористического акта или при пресечении террористического акта правомерными действиями.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги, в том числе:

1.3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Информацию о правилах предоставления государственной услуги заявитель может получить следующими способами:

- лично;
- посредством телефонной, факсимильной связи;

- посредством электронной почты,
- посредством почтовой связи;
- на информационных стендах в помещениях Министерства, МФЦ;
- в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;
- на официальном сайте Министерства, МФЦ;
- на ЕПГУ;
- на РПГУ;

1.3.2. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, а также на официальных сайтах органов исполнительной власти Карачаево-Черкесской Республики, предоставляющих государственную услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в сети «Интернет», а также в государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Информация о правилах предоставления государственной услуги, а также настоящий административный регламент и нормативный правовой акт об его утверждении размещается на:

- информационных стендах Министерства, МФЦ;
- на официальном Интернет-сайте Министерства, МФЦ;
- на ЕПГУ;
- на РПГУ;

Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется специалистами Министерства, ответственными за информирование.

Специалисты Министерства, ответственные за информирование, определяются должностными инструкциями специалистов Министерства, которые размещаются на официальном Интернет-сайте и на информационном стенде Министерства.

Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется по следующим вопросам:

- место нахождения Министерства, МФЦ;
- должностные лица и муниципальные служащие Министерства, уполномоченные предоставлять государственную услугу и номера контактных телефонов;
- график работы Министерства, МФЦ;
- адрес Интернет-сайтов Министерства, МФЦ;
- адрес электронной почты Министерства, МФЦ;
- нормативные правовые акты по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе, настоящий административный регламент (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);
- ход предоставления государственной услуги;
- административные процедуры предоставления государственной услуги;
- срок предоставления государственной услуги;
- порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

досудебный и судебный порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и государственных служащих Министерства, ответственных за предоставление государственной услуги, а также решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги.

Информирование (консультирование) осуществляется специалистами Министерства, МФЦ ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично, по телефону, посредством почты или электронной почты.

Информирование проводится на русском языке в форме: индивидуального и публичного информирования.

Индивидуальное устное информирование осуществляется должностными лицами, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалист, ответственный за информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, ответственный за информирование, может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо предложить возможность повторного консультирования по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка специалиста, ответственного за информирование, заявителю для разъяснения.

При ответе на телефонные звонки специалист, ответственный за информирование, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Министерства, МФЦ.

Устное информирование должно проводиться с учетом требований официально-делового стиля речи. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется в виде письменного ответа на обращение заинтересованного лица, электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией.

Ответ на заявление предоставляется в простой, четкой форме, с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается руководителем Министерства.

Публичное устное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации – радио, телевидения. Выступления должностных лиц, ответственных за информирование, по радио и телевидению согласовываются с руководителем Министерства.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов о правилах предоставления государственной услуги, а также настоящего административного регламента и муниципального правового акта об его утверждении:

- на официальном Интернет-сайте;
- на ЕПГУ;
- на РПГУ;
- на информационных стендах Министерства, МФЦ.

Раздел II.

Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Выдача государственных жилищных сертификатов гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Карачаево-Черкесской Республики, лишившимся жилого помещения в результате чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, террористических актов или при пресечении террористических актов правомерными действиями.

2.2. Наименование органа исполнительной власти Карачаево-Черкесской Республики, предоставляющего государственную услугу

Министерство финансов Карачаево-Черкесской Республики

Республиканское государственное бюджетное учреждение «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг - Центр информационных технологий Карачаево-Черкесской Республики.

Наименование органов участвующих в предоставлении услуг посредством межведомственного взаимодействия:

Не имеется.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является:

- выдача государственных жилищных сертификатов;
- замена государственных жилищных сертификатов;
- прекращение выдачи государственных жилищных сертификатов;

2.4. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и Карачаево-Черкесской Республики, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

Заполнение и выдача сертификата гражданину Российской Федерации, лишившемуся жилого помещения в результате чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий и постоянно проживавшим и зарегистрированным в утраченном жилом помещении на момент чрезвычайной ситуации или стихийного бедствия, террористического акта или при пресечении террористического акта правомерными действиями – 10 рабочих дней с даты получения заявления от получателя государственного жилищного сертификата.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте Министерства, в сети "Интернет", в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

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

2.6.1. Для предоставления государственной услуги заявитель представляет следующие документы:

1) заявление о выдаче сертификата в произвольной форме (далее – заявление);

2) документ удостоверяющий личность заявителя;

3) акт межведомственных комиссий муниципальных районов и городских округов о выводе из жилого фонда домов, признанных непригодными для проживания, согласованный с Управлением Карачаево-Черкесской Республики по обеспечению мероприятий гражданской обороны, предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности.

2.6.2. Требования к документам, представляемым для оказания государственной услуги:

1. Должен быть действительным на срок обращения за предоставлением государственной услуги.

2. Не должен содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и других исправлений.

3. Не должен иметь повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

4. Копия документа, не заверенная нотариусом, представляется заявителем с предъявлением подлинника.

2.6.3. Способ обращения за получением государственной услуги:

1. Личное обращение в Министерство.

2. Личное обращение в МФЦ.

Работники МФЦ в обязательном порядке информируют заявителя, представившего в МФЦ документы для получения государственной услуги:

- о приостановлении подготовки и выдачи документов;

- о необходимости явиться для согласования документов в случаях, установленных стандартом оказания услуг;

- о сроке завершения документов и порядке их получения.

5. Официальный сайт Министерства.

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

2.7.1. Для предоставления государственной услуги требуются следующие документы, находящиеся в распоряжении государственных органов и организаций, находящихся в их ведении:

Не требуются.

2.7.2. Указание на запрет требовать от заявителя:

Министерство не вправе требовать от заявителя:

- представление 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 находятся в распоряжении Министерства, иных государственных органов, органов местного самоуправления или организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Карачаево-Черкесской Республики;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ.

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

Отказ в предоставлении государственной услуги законодательством не предусмотрен.

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

Приостановление в исполнении государственной услуги может быть обусловлено:

а) не соответствием паспортных данных получателя государственного жилищного сертификата;

б) не соответствием данных в связи с внесением изменений в сводный список граждан, лишившихся жилого помещения в результате чрезвычайных ситуаций или стихийных бедствий, произошедших на территории Карачаево-Черкесской Республики, на получение государственных жилищных сертификатов (далее - сводный список), формируемый Управлением Карачаево-Черкесской Республики по обеспечению мероприятий гражданской обороны, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности на основании списков граждан, формируемых и утверждаемых органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, которые обеспечивают оформление необходимых документов, подтверждающих факт того, что граждане лишились жилья в результате чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий и утверждается постановлением Правительства Карачаево-Черкесской Республики.

Срок приостановления государственной услуги - до устранения не соответствий данных.

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

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, не имеется.

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

Предоставление услуги осуществляется без взимания государственной пошлины и иной платы.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.

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, не имеется.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 (пятнадцати) минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме.

Заявление о предоставлении государственной услуги регистрируется в Отделе в день его поступления.

Датой приема заявления о предоставлении государственной услуги считается дата регистрации в журнале регистрации заявлений.

Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется путем внесения информации о заявлении (номер заявления, наименование заявителя, дата приема заявления) в журнал регистрации заявлений, ведение которого осуществляется в Отделе. Журнал регистрации заявлений должен быть пронумерован, прошит и заверен печатью Министерства.

При подаче заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов на оборотной стороне заявления проставляется регистрационный номер с указанием даты поступления документов.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг.

Предоставление государственной услуги осуществляется в помещении Министерства.

Здание Министерства располагается с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта (не более 10 минут пешком) и соответствуют всем требованиям к обеспечению безопасности труда. Присутственные места оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны.

Помещения Министерства соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Здание Министерства, оборудовано входом для свободного доступа Заявителей в помещение.

Под сектор ожидания очереди отводится помещение, в котором имеется естественное и искусственное освещение. Сектор ожидания оборудуется 2 стульями.

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

У специалиста, предоставляющего государственную услугу, имеется бейджик с указанием фамилии, имени, отчества, должности.

Рабочее место специалиста, предоставляющего государственную услугу, оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление государственной услуги.

Информация о порядке предоставления государственной услуги, местонахождении, контактных телефонах, графике работы отдела, графике приема заявителей предоставляется непосредственно в Министерстве:

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

на приеме специалиста Министерства;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);

путем публикации в средствах массовой информации.

В помещении отдела, предназначенного для работы с заявителями, размещен информационный стенд, обеспечивающий получение заявителями информации о предоставлении государственной услуги.

На информационном стенде, в помещении, предназначенном для приема заявителей, и Интернет-сайте Министерства размещается следующая информация:

- административный регламент предоставления государственной услуги;
- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и адрес официального сайта органа;
- список необходимых документов;
- образец заполнения формы бланка заявления;
- другие информационные материалы, необходимые для получения государственной услуги.

Для специалиста Министерства и Заявителя, находящегося на приеме, предусмотрены места для сидения и раскладки документов. Передача

документов должна осуществляться без необходимости покидать место, как сотрудником, так и Заявителем.

2.15.1. При предоставлении государственной услуги Министерство обеспечивает инвалидам:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

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

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

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию (помещению), в котором предоставляется государственная услуга и к услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки – проводника в здание (помещение), в котором предоставляется государственная услуга;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16.1. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- расположенность помещения, предназначенного для предоставления государственной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям, нахождение их в пределах пешеходной доступности для заявителей;

- наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также площади помещения, в котором осуществляется прием и выдача документов;

- наличие необходимой информации о предоставляемой государственной услуге на информационном стенде в помещении Министерства, на официальном сайте Министерства, в сети «Интернет», в официальных средствах массовой информации, ее открытость для получателя;

- возможность получения государственной (муниципальной) услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;
- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги посредством почтовой связи, телефонной связи, по электронной почте;
- предоставление государственной услуги в соответствии с требованиями законодательства и настоящего регламента;
- обоснованность причины отказа в предоставлении государственной услуги;
- соблюдение сотрудниками Министерства сроков предоставления государственной услуги.
- наличие на территории, прилегающей к зданию, в котором осуществляется предоставление государственной услуги, мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов;
- обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;
- получение для инвалидов в доступной форме информации по вопросам предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении им других необходимых для получения государственной услуги действий, сведений о ходе предоставления государственной услуги;
- наличие возможности получения инвалидами помощи (при необходимости) от работников Министерства для преодоления барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами.

2.16.2. Показатели качества оказываемой государственной услуги.

- удовлетворенность Заявителей качеством и доступностью государственной услуги;
- количество жалоб или полное отсутствие таковых со стороны Заявителей на действие (бездействие) должностных лиц Министерства, ответственных за предоставление услуги.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.17.1. Предоставление государственной услуги через МФЦ.

Прием запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и выдача документов по результатам предоставления государственной услуги (далее - прием заявителей) осуществляются в МФЦ в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии. В случае приема заявителей специалистами МФЦ в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии МФЦ выполняет административные действия Управления, предусмотренные настоящим Регламентом.

В МФЦ осуществляются прием и выдача документов только при личном обращении заявителя (его представителя).

Требования к помещениям МФЦ устанавливаются в соответствии с правилами организации деятельности МФЦ, утверждаемыми Правительством Российской Федерации.

Раздел III.

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

3.1. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, регионального портала

Для обеспечения доступа к услугам на Едином портале реализовано два способа авторизации:

- с использованием логина/пароля;
- с использованием электронной подписи.

На Едином портале, региональном портале реализована концепция «личного кабинета» пользователя, обеспечивающая после его регистрации на порталах следующие возможности:

- ознакомление с информацией о государственной услуге;
- хранение реквизитов пользователя;
- ознакомление с нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
- ознакомление с настоящим административным регламентом;
- ознакомление с ответами на наиболее типичные вопросы заявителей, связанные с предоставлением государственной услуги;
- обмена мнениями по вопросам предоставления государственной услуги.

3.1.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге:

- 1) лично в Министерстве;
- 2) посредством телефонной, факсимильной связи;
- 3) посредством электронной связи,
- 4) посредством почтовой связи;
- 5) на информационных стендах в помещениях Министерства, МФЦ;
- 6) в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования:
 - на официальном сайте Министерства, МФЦ;
 - на ЕПГУ;
 - на РПГУ.

3.1.2. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запроса и документов:

- 1) лично в Министерстве;
- 2) посредством электронной связи,
- 3) посредством почтовой связи;
- 4) через полномочного представителя;
- 5) через МФЦ.

3.1.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги:

- 1) лично в Министерстве;
- 2) посредством телефонной, факсимильной связи;
- 3) посредством электронной связи;
- 4) посредством почтовой связи;
- 5) через полномочного представителя;
- 6) через МФЦ.

3.1.4. Взаимодействие органов исполнительной власти Карачаево-Черкесской Республики, МФЦ, предоставляющих государственную услугу, с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

Не предусмотрено.

3.1.5. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом:

- 1) в Министерстве на бумажном носителе;
- 2) в МФЦ в виде документа, содержащего информацию из информационных систем органов;
- 3) на ЕПГУ в виде электронного документа;
- 5) на РПГУ в виде электронного документа;
- 4) по электронной связи;
- 5) по почтовой связи.

3.1.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги

При поступлении обращения Заявителя за получением государственной услуги в форме электронного документа специалист Отдела обязан провести процедуру проверки действительности усиленной квалифицированной подписи заявителя, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов).

Процедура проверки квалифицированной подписи заявителя осуществляется специалистом Отдела самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, либо с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

Специалист Отдела проверяет данные об аккредитации уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в сфере использования электронной подписи удостоверяющего центра, выдавшего электронную подпись, а также устанавливает класс средств удостоверяющего центра на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти (Минкомсвязи России) по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги.

Если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, специалист Отдела в течение трех дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению обращения за получением государственной услуги и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием причин отказа, которые послужили основанием для принятия такого решения.

Средства удостоверяющего центра, обеспечивающие создание и проверку действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя при обращении за получением государственной услуги, должны быть не ниже класса КС1 и обеспечивать защиту конфиденциальной информации

3.2. Порядок выполнения административных процедур (действий) многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг.

Заявитель может обратиться за получением услуги в МФЦ. Прием запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и выдача документов по результатам предоставления государственной услуги осуществляется в МФЦ.

При подачи заявления в МФЦ указанное учреждение запрашивает в порядке межведомственного информационного взаимодействия документы, указанные в пункте 2.6. административного регламента, и передает в электронном виде полный пакет документов в Министерство.

3.2.1. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а так же консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

- 1) лично в Управлении;
- 2) посредством телефонной, факсимильной связи;
- 3) посредством электронной связи;
- 4) посредством почтовой связи;
- 5) на информационных стендах в помещениях Управления, МФЦ;
- 6) в информационно- телекоммуникационных сетях общего пользования;

- на официальном сайте Управления, МФЦ;
- на ЕПГУ;
- на РПГУ.

3.2.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов.

Основанием для начала осуществления административной процедуры выдачи ГЖС является поступление в Министерство финансов заявления на получение. Срок осуществления административной процедуры выдачи государственных жилищных сертификатов заявителю не может превышать 10 дней с момента поступления соответствующего заявления в Министерство. Административная процедура выдачи государственных жилищных сертификатов включает следующие административные действия:

а) прием и регистрация заявления и комплекта документов, представленных заявителем. Срок проведения административной процедуры 15 минут.

б) проверка комплектности представленных документов, полноты и достоверности паспортных данных. Срок проведения административной процедуры 15 минут.

в) заполнение государственных жилищных сертификатов. Срок проведения административной процедуры 15 минут.

г) выдача заявителям государственных жилищных сертификатов. Срок проведения административной процедуры 15 минут.

Специалистами Министерства ответственными за делопроизводство, регистрация заявления осуществляется в течение 1 рабочего дня. Сведения о заявлении на получение государственного жилищного сертификата вносятся уполномоченным должностным лицом Министерства ответственным за делопроизводство в журнал регистрации заявлений на получение государственного жилищного сертификата. Ответственный за делопроизводство специалист Министерства передает заявление отделу, ответственному за выдачу государственного жилищного сертификата. Министр или его заместитель назначает ответственного исполнителя из числа сотрудников Министерства (далее – ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель осуществляет проверку заявления и комплекта документов на предмет достоверности, информирует заявителя о принятии заявления к дальнейшему рассмотрению посредством телефонной связи, размещения информации на официальном сайте Министерства, в письменной форме в течение 10 дней со дня получения заявления, обязан провести сверку паспортных данных гражданина с утвержденным Правительством Российской Федерации списком получателей государственных жилищных сертификатов, проверить наличие документов. Результатом административной процедуры является заполнение и выдача государственного жилищного сертификата. Результат выполнения действия фиксируется на бумажном носителе путем проставления личной подписи гражданина о принятии жилищного сертификата на реестре именных государственных жилищных сертификатов, выданных гражданам Российской Федерации.

3.2.3. Формирование и направление многофункциональным центром

предоставления государственных и муниципальных услуг межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных услуг.

Не требуется.

3.2.4. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, в том числе выдача на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими услуги, и органами предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги

Результатом административной процедуры является заполнение и выдача государственного жилищного сертификата.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является фиксирование личной подписи гражданина о принятии жилищного сертификата

3.2.5. Иные процедуры

Не предусмотрены

3.2.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги.

При поступлении обращения заявителя за получением государственной услуги в форме электронного документа специалист Министерства обязан провести процедуру проверки действительности усиленной квалифицированной подписи заявителя, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов).

Процедура проверки квалифицированной подписи заявителя осуществляется специалистом Министерства самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной

системы головного удостоверяющего центра либо с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

Специалист Управления проверяет данные об аккредитации уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в сфере использования электронной подписи удостоверяющего центра, выдавшего электронную подпись, а также устанавливает класс средств удостоверяющего центра на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти (Министерства связи и массовых коммуникаций России) по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги.

В случае если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, специалист Управления в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению обращения за получением государственной услуги и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием причин отказа, которые послужили основанием для принятия такого решения.

Средства удостоверяющего центра, обеспечивающие создание и проверку действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя при обращении за получением государственной услуги, должны быть не ниже класса КС1 и обеспечивать защиту конфиденциальной информации.

3.3. Перечень административных процедур и последовательность их выполнения:

- а) выдача государственных жилищных сертификатов;
- б) замена государственных жилищных сертификатов;
- в) повторная выдача государственных жилищных сертификатов;

3.3.1. Выдача государственных жилищных сертификатов

Основанием для начала осуществления административной процедуры выдачи ГЖС является поступление в Министерство финансов заявления непосредственно, либо через МФЦ, на получение. Срок осуществления административной процедуры выдачи государственных жилищных сертификатов заявителю не может превышать 10 дней с момента поступления государственных жилищных сертификатов с Министерства финансов Российской Федерации. Административная процедура выдачи государственных жилищных сертификатов включает следующие административные действия:

а) прием и регистрация заявления и комплекта документов, представленных заявителем. Срок проведения административной процедуры 15 минут.

б) проверка комплектности представленных документов, полноты и достоверности паспортных данных. Срок проведения административной процедуры 15 минут.

в) заполнение государственных жилищных сертификатов. Срок проведения административной процедуры 15 минут.

г) выдача заявителям государственных жилищных сертификатов. Срок проведения административной процедуры 15 минут.

Специалистами Министерства ответственными за делопроизводство, регистрация заявления осуществляется в течение 1 рабочего дня. Сведения о заявлении на получение государственного жилищного сертификата вносятся уполномоченным должностным лицом Министерства ответственным за делопроизводство в журнал регистрации заявлений на получение государственного жилищного сертификата. Ответственный за делопроизводство специалист Министерства передает заявление отделу, ответственному за выдачу государственного жилищного сертификата. Министр или его заместитель назначает ответственного исполнителя из числа сотрудников Министерства (далее – ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель осуществляет проверку заявления и комплекта документов на предмет достоверности, информирует заявителя о принятии заявления к дальнейшему рассмотрению посредством телефонной связи либо путем размещения информации на официальном сайте Министерства в течение 10 дней со дня получения заявления, обязан провести сверку паспортных данных гражданина с утвержденным Правительством Российской Федерации списком получателей государственных жилищных сертификатов, проверить наличие документов. Результатом административной процедуры является заполнение и выдача государственного жилищного сертификата. Результат выполнения действия фиксируется на бумажном носителе путем проставления личной подписи гражданина о принятии жилищного сертификата на реестре именных государственных жилищных сертификатов, выданных гражданам Российской Федерации.

3.3.2. Замена государственных жилищных сертификатов

Основанием для начала осуществления административной процедуры по замене государственных жилищных сертификатов является поступление заявления в Министерство непосредственно, либо через МФЦ, на замену. Срок осуществления административной процедуры по замене государственных жилищных сертификатов заявителю не может превышать 30 дней с момента поступления государственных жилищных сертификатов с Министерства финансов Российской Федерации. Административная процедура по замене государственных жилищных сертификатов включает следующие административные действия:

а) прием и регистрация заявления;

б) сверка паспортных данных;

в) повторное заполнение государственных жилищных сертификатов;

г) повторная выдача заявителям государственных жилищных сертификатов;

Замена выданных сертификатов осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом. Срок действия сертификата, выданного взамен, соответствует сроку действия ранее выданного сертификата, а в случае смерти владельца сертификата или члена его семьи, включенного в список, срок действия нового сертификата составляет один год с даты его выдачи.

Ответственный исполнитель обязан провести сверку паспортных данных гражданина с утвержденным Правительством Российской Федерации списком получателей государственного жилищного сертификата, проверить наличие документов, подтверждающих факт утери (порчи) сертификата. Заполнить и выдать сертификат на руки. Результат выполнения действия фиксируется на бумажном носителе путем проставления личной подписи гражданина о принятии жилищного сертификата на реестре именных государственных жилищных сертификатов, выданных гражданам Российской Федерации.

3.3.3. Повторная выдача государственного жилищного сертификата;

Основанием для начала осуществления административной процедуры по повторной выдаче государственных жилищных сертификатов является отказ в выдаче государственных жилищных сертификатов получателю, при несоответствии (наличии ошибок) в паспортных данных со сводным списком (замене паспорта) (смерти получателя или члена семьи) (в других случаях несоответствия со сводным списком) до их устранения. Административная процедура по повторной выдаче государственных жилищных сертификатов включает следующие административные действия:

- а) поступление государственных жилищных сертификатов из Министерства финансов Российской Федерации;
- б) уведомление получателя о поступлении государственного жилищного сертификата;
- в) сверка паспортных данных;
- г) повторное заполнение государственного жилищного сертификата;
- д) повторная выдача получателю государственного жилищного сертификата;

Повторная выдача сертификата осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом. Срок действия сертификата, выданного повторно, соответствует сроку действия ранее выданного сертификата, а в случае смерти владельца сертификата или члена его семьи, включенного в список, срок действия нового сертификата составляет один год с даты его выдачи. Ответственный исполнитель обязан провести сверку паспортных данных гражданина со сводным списком утвержденным постановлением Правительства Карачаево-Черкесской Республики и согласованного Правительством Российской Федерации, проверить наличие документов, подтверждающих факт утери (порчи) сертификата. Заполнить и повторно выдать сертификат на руки. Результат выполнения действия фиксируется на бумажном носителе путем проставления личной подписи гражданина о принятии жилищного сертификата на реестре именных государственных жилищных сертификатов, выданных гражданам Российской Федерации.

Раздел IV.

Порядок и формы контроля за предоставление государственной услуги.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Министерства.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляет заместитель Министра.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения государственными гражданскими служащими Отдела положений настоящего административного регламента, Положения Отдела, должностных регламентов, а также требований к заполнению, ведению и хранению учетной документации заявителей.

Текущий контроль за соблюдением работниками МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ.

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

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается заместителем Министра.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы Министерства) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться как все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), так и порядок проведения отдельных действий (административных процедур) (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается заместителем Министра.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии со ст. 5.63. «Нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

4.3. Ответственность должностных лиц органов исполнительной власти Карачаево-Черкесской Республики за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления

государственной услуги.

Государственные гражданские служащие Министерства, которым поручено подготовить ответ, несут персональную ответственность за сроки и качество, объективность и тщательность рассмотрения заявления.

Персональная ответственность за выполнение государственной услуги закрепляется в должностных регламентах государственных гражданских служащих Министерства в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан не предусмотрен.

Раздел V.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностных лиц.

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу

Заявители имеют право обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Министерства в административном (досудебном) и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и Карачаево–Черкесской Республики. Подача жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги возможна через МФЦ.

5.2. Предмет жалобы

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения, действия или бездействие государственных гражданских служащих Министерства, нарушающие права и законные интересы Заявителей, некорректное поведение или нарушение служебной этики, а также нарушение положений настоящего административного регламента.

5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалоба может быть направлена в Министерство.

Жалоба Заявителя адресуется Министру и (или) заместителю Министра.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта Министерства.

Жалоба содержит:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу; фамилию, имя, отчество должностного лица, сотрудника, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество заявителя, сведения о месте жительства и нахождения заявителя, а также номер 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) должностного лица, сотрудника Министерства;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица, сотрудника Министерства.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушения срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушения срока предоставления государственной услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и законами Карачаево-Черкесской Республики, а также принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Карачаево-Черкесской Республики;

6) требования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) отказа государственных гражданских служащих Министерства в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме ;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 19.07.2018 N 204-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника

многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба (претензия) подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Министерства, его должностного лица в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования Заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;
- 2) отказать в удовлетворении жалобы.

В случае установления по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Министерство направляет мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии) одним из следующих способов по выбору заявителя:

- 1) в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении;
- 2) в виде бумажного документа, который направляется Министерством заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
- 3) в виде электронного документа, который направляется Министерством заявителю с использованием сети Интернет.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Решение Министерства может быть обжаловано Заявителем в Министерство и (или) в суд.

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

Заявитель имеет право обращаться, в том числе в электронной форме, с просьбой об истребовании дополнительных документов и материалов, необходимых для обоснования и рассмотрения письменного обращения

(жалобы), а также знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения письменного обращения (жалобы), если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы (претензии) можно получить следующими способами:

- при личном обращении заявителя в Министерство по адресу: 369000, Карачаево-Черкесская Республика, г.Черкесск, ул. Комсомольская, д.23;
- по телефону Министерства: (8782) 26-60-74;
- по электронной почте Министерства: fonh@mfkchr.ru;
- на официальном Интернет-сайт Министерства.