

№ 1475 от 27.05.2015г. «Об утверждении административного регламента

Управления социальной защиты и охраны здоровья населения города Железнодорожска по предоставлению муниципальной услуги «Выдача гражданам справок о предоставлении (непредоставлении) мер социальной поддержки»

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом города Железнодорожска Курской области, постановлением администрации города Железнодорожска от 04.08.2011 № 1625 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций», администрация города Железнодорожска ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент Управления социальной защиты и охраны здоровья населения города Железнодорожска по предоставлению муниципальной услуги «Выдача гражданам справок о предоставлении (непредоставлении) мер социальной поддержки» согласно приложению на 15 листах.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Железнодорожска Андреева И.Н.

3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Железнодорожска

В.И. Солнцев

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Управления социальной защиты и охраны здоровья населения города Железнодорожска по предоставлению муниципальной услуги «Выдача гражданам справок о предоставлении (непредоставлении) мер социальной поддержки»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования административного регламента

1. Настоящий административный регламент Управления социальной защиты и охраны здоровья населения города Железнодорожска по предоставлению муниципальной услуги «Выдача гражданам справок о предоставлении (непредоставлении) мер социальной поддержки» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по выдаче гражданам справок о предоставлении (непредоставлении) мер социальной поддержки, (далее – Муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей Муниципальной услуги и определяет состав, последовательность, сроки выполнения действий (административных процедур), требования к порядку их выполнения и другие вопросы, связанные с предоставлением Муниципальной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями являются граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории города Железнодорожска (имеющие регистрацию по месту жительства на территории города Железнодорожска), заинтересованные в получении информации в виде справок о предоставлении или о непредоставлении им мер социальной поддержки, либо их уполномоченные представители.

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3. Орган, предоставляющий Муниципальную услугу, – администрация города Железнодорожска. Структурное подразделение администрации города Железнодорожска, ответственное за предоставление Муниципальной услуги, – Управление социальной защиты и охраны здоровья населения города Железнодорожска (далее – Управление). Сведения о местонахождении, официальном сайте в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты, контактных телефонах Управления:

- почтовый адрес: 307170, Курская область, г. Железнодорожск, ул. Ленина, д. 52, каб. 110;

- официальный сайт администрации города Железнодорожска: <http://www.adminzhel.ru>;

- адрес электронной почты Управления: uszozn@mail.ru;

- телефоны Управления для получения справок: (47148) 2-40-17, 4-69-32.

4. График (режим) работы Управления:

понедельник - пятница	8.30 – 17.30 (перерыв с 13.00 до 14.00)
суббота - воскресенье	выходной день

Прием заявителей осуществляется в соответствии с графиком (режимом) работы в приемные рабочие дни – понедельник, среду, пятницу.

5. За предоставлением Муниципальной услуги заявитель может обратиться в филиал областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» по Железнодорожному району (далее – филиал ОБУ «МФЦ»).

6. Место нахождения филиала ОБУ «МФЦ»: 307170, Российская Федерация, Курская область, г. Железнодорожный, ул. Димитрова, д. 16.

7. График (режим) работы филиала ОБУ «МФЦ»:

Понедельник – среда, пятница	8.30 - 18.00 (без перерыва)
четверг	8.30 – 20.00 (без перерыва)
суббота	9.00 - 15.00 (без перерыва)
воскресенье	выходной день

8. В предоставлении Муниципальной услуги не участвуют иные органы, организации, учреждения.

9. Информация о порядке предоставления Муниципальной услуги, перечне документов, необходимых для ее получения, размещается:

- в региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области»: <http://pgu.rkursk.ru>;
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://gosuslugi.ru> (далее – Единый портал).

10. Информирование о месте нахождения, контактных телефонах, графике работы и приема граждан, официальных сайтах и адресах электронной почты администрации города Железнодорожного, филиала ОБУ «МФЦ», а также о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется с использованием почты, средств телефонной связи, электронной почты, официального сайта администрации города Железнодорожного и Единого портала.

11. Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- а) информации о месте нахождения, контактных телефонах, графике работы и приема граждан, официальных сайтах и адресах электронной почты администрации города Железнодорожного, Управления, филиала ОБУ «МФЦ»;
- б) требований к запросу заявителя о предоставлении Муниципальной услуги;
- в) сроков предоставления Муниципальной услуги;
- г) порядка предоставления Муниципальной услуги;
- д) порядка обжалования решений, действий (бездействия), принимаемых и осуществляемых специалистами Управления в ходе предоставления Муниципальной услуги.

12. При ответах на телефонные звонки ответственные за предоставление Муниципальной услуги муниципальные служащие Управления (далее – специалисты Управления) подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам, указанным в пункте 11 настоящего Административного регламента.

13. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

14. Консультации (справки) по вопросам предоставления Муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления Муниципальной услуги, осуществляются специалистами Управления.

15. Информация, содержащаяся в настоящем подразделе Административного регламента, размещается на информационных стендах в Управлении, на официальном сайте администрации города Железнодорожного и на Едином портале.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги

16. Выдача гражданам справок о предоставлении (непредоставлении) мер социальной поддержки.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

17. Предоставление Муниципальной услуги осуществляет Управление путем выдачи гражданам информации в виде справок о получении (неполучении) ими мер социальной поддержки. В предоставлении Муниципальной услуги не участвуют другие органы, организации, учреждения.

18. В соответствии с пунктом 3 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» » запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Муниципальной услуги, утвержденный решением Железногорской городской Думы.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

19. Результатом предоставления Муниципальной услуги является:
- справка о предоставлении (непредоставлении) мер социальной поддержки;
 - уведомление об отказе в предоставлении Муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

20. Максимальный срок предоставления Муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с даты регистрации запроса.

21. Срок приостановления предоставления Муниципальной услуги не предусмотрен.

22. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления Муниципальной услуги, составляет не более 1 рабочего дня.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

23. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445);
 - Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822);
 - действующим законодательством Российской Федерации, Курской области и нормативными правовыми актами муниципального образования «город Железногорск» Курской области в сфере предоставления гражданам мер социальной поддержки.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги,

подлежащих предоставлению заявителем, способы получения их заявителем, в том числе, в электронной форме, порядок их предоставления

24. В целях получения Муниципальной услуги заявитель предоставляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Письменный запрос на предоставление Муниципальной услуги, в том числе в электронном виде, направляется в свободной форме, с обязательным указанием фамилии, имени, отчества заявителя, адреса места регистрации заявителя и способа получения результата предоставления Муниципальной услуги (лично, в филиале ОБУ «МФЦ», по почте, в электронном виде).

В случае обращения представителя заявителя им предоставляется копия документа, удостоверяющего его полномочия.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителями, в том числе, в электронной форме, порядок их предоставления

25. Документов (сведений), необходимых для предоставления Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и подлежащих предоставлению в Управление или в филиал ОБУ «МФЦ» в рамках межведомственного взаимодействия, не предусмотрено.

Указание на запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий при предоставлении муниципальной услуги

26. Управление и филиал ОБУ «МФЦ» при предоставлении Муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя:

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

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в ч.6 ст.7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

27. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, нет.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

28. Основания для приостановления предоставления Муниципальной услуги отсутствуют.

29. Основания для отказа в предоставлении Муниципальной услуги:

- непредоставление заявителем паспорта или иного документа, удостоверяющего личность (при личном обращении за Муниципальной услугой);
- обращение за предоставлением Муниципальной услуги ненадлежащего лица.

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

30. Необходимые и обязательные услуги для предоставления Муниципальной услуги отсутствуют.

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

31. За предоставление Муниципальной услуги плата не взимается.

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

32. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением Муниципальной услуги и при получении результата предоставления Муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

33. Запрос о предоставлении Муниципальной услуги подлежит регистрации в день обращения заявителя путем внесения соответствующей записи в журнал учета справок о предоставлении (не предоставлении) мер социальной поддержки (приложение № 1) (далее - Журнал).

34. Запрос о предоставлении Муниципальной услуги, направленный почтовым отправлением или в электронной форме, подлежит обязательной регистрации в порядке общего делопроизводства в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем обращения заявителя.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, местам для заполнения запросов, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления

35. Здание, в котором расположено Управление, оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Вход в здание оборудован пандусом, расширенным проходом, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ лицам с ограниченными возможностями.

36. Помещения Управления для работы с заявителями оборудуются соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями.

Визуальная, текстовая информация о порядке предоставления Муниципальной услуги размещается на информационном стенде Управления в местах для ожидания и приема заявителей. Указанная информация размещается в удобном для заявителей месте.

Оформление визуальной, текстовой информации о порядке предоставления Муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации заявителями.

37. Специалисты Управления обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности либо настольными табличками аналогичного содержания.

38. Рабочие места специалистов Управления оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления Муниципальной услуги и организовать предоставление Муниципальной услуги в полном объеме.

39. В Управлении для лиц, ожидающих консультацию, прием или выдачу документов, отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями, столами для возможности оформления документов. Помещения для предоставления Муниципальной услуги не должны создавать затруднения для лиц с ограниченными возможностями.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

40. В помещениях для специалистов Управления, предоставляющих Муниципальную услугу, и местах ожидания и приема заявителей необходимо наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

41. Требования к помещениям филиала ОБУ «МФЦ», в которых ведется прием и выдача документов, местам для ожидания и заполнения заявлений, информационным стендам установлены Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

42. Показателями доступности предоставления Муниципальной услуги являются:

- 1) открытость деятельности Управления при предоставлении Муниципальной услуги;
- 2) доступность обращения за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) возможность получения Муниципальной услуги в различных формах: непосредственно в Управлении, в филиал ОБУ «МФЦ», в электронном виде через Единый портал;
- 4) количество взаимодействий заявителя со специалистами при предоставлении Муниципальной услуги: 1 раз при обращении за предоставлением Муниципальной услуги и получением результата предоставления Муниципальной услуги, если результат предоставления услуги выдается лично;

43. Качество предоставления Муниципальной услуги определяется:

- 1) получением Муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления Муниципальной услуги;
- 2) получением полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Муниципальной услуги и о ходе её предоставления, в том числе в электронной форме;
- 3) отсутствием жалоб на нарушение порядка предоставления Муниципальной услуги.

Особенности предоставления муниципальной услуги в филиале ОБУ «МФЦ» и в электронной форме

44. Предоставление Муниципальной услуги в филиал ОБУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» по принципу «одного окна», то есть после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом.

45. Взаимодействие филиала ОБУ «МФЦ» с Управлением осуществляется без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

46. В электронной форме Муниципальная услуга предоставляется заявителям, прошедшим регистрацию на Едином портале.

47. В случае обращения с использованием Единого портала используется простая электронная подпись. При этом допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи, размещенной, в том числе на универсальной электронной карте.

48. В случае если федеральными законами и изданными в соответствии с ними нормативными правовыми актами, устанавливающими порядок предоставления Муниципальной услуги, предусмотрено предоставление нотариально заверенных копий документов, соответствие электронного образца копии документа его оригиналу должно быть засвидетельствовано усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Состав и последовательность выполнения административных процедур

49. Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация запроса;
- анализ тематики поступившего запроса, оформление результата Муниципальной услуги;
- выдача результата Муниципальной услуги заявителю.

50. Последовательность действий при предоставлении Муниципальной услуги приведена на блок-схеме (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту).

Прием и регистрация запроса

51. Основанием для начала процедуры является поступление запроса:

- в устной форме непосредственно в Управление либо в филиал ОБУ «МФЦ» с приложением предусмотренных в пункте 24 настоящего Административного регламента документов;
- в письменной форме непосредственно в Управление либо в филиал ОБУ «МФЦ» с учетом требований, предусмотренных в пункте 24 настоящего Административного регламента;
- в электронной форме с использованием Единого портала с учетом требований, предусмотренных в пункте 24 настоящего Административного регламента.

52. Специалист Управления либо филиала ОБУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов:

- проверяет соответствие запроса (приложенных к нему документов) требованиям настоящего Административного регламента;
- при несоответствии запроса (приложенных к нему документов) требованиям настоящего Административного регламента предлагает заявителю исправить имеющиеся недочеты;
- принимает и регистрирует запрос в Журнале.

53. Максимальный срок выполнения данных административных действий 10 минут.

54. При поступлении запроса в форме электронного документа с использованием Единого портала специалист Управления осуществляет его проверку и по результатам проверки направляет заявителю электронное сообщение о приеме запроса с использованием Единого портала не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления запроса.

55. Электронное сообщение о приеме запроса к рассмотрению должно содержать информацию:

- об основаниях отказа в предоставлении Муниципальной услуги;
- о сроках предоставления Муниципальной услуги.

56. При принятии запроса, поданного в форме электронного документа с использованием Единого портала, оно распечатывается специалистом Управления, на нем проставляется дата приема документа и подпись, фамилия специалиста Управления, принявшего запрос, производится запись «Заявление принято в форме электронного документа».

57. В случае подачи запроса в филиал ОБУ «МФЦ» оно подлежит передаче в Управление для регистрации и принятия решения не позднее следующего рабочего дня.

58. Зарегистрированные в течение рабочего дня запросы, в том числе поступившие в форме электронного документа, передаются руководителю Управления, который в течение одного рабочего дня определяет специалиста Управления, уполномоченного на рассмотрение запросов и оформление результата предоставления Муниципальной услуги.

59. Фиксацией результата административной процедуры является регистрация запроса в Журнале.

Анализ тематики поступившего запроса, оформление результата Муниципальной услуги

60. Основанием для начала административной процедуры является регистрация запроса о предоставлении Муниципальной услуги в Журнале. После этого специалист Управления, ответственный за предоставление Муниципальной услуги:

- осуществляет анализ тематики поступившего запроса;
- при отсутствии оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги оформляет запрашиваемую информацию в виде справки на основании имеющихся регистров получателей мер социальной поддержки, автоматизированных баз данных по предоставлению различных видов мер социальной поддержки;
- при наличии оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги оформляет уведомление об отказе в предоставлении Муниципальной услуги.

61. Справка и уведомление подписываются начальником Управления и заверяются печатью Управления.

62. Конечным результатом административной процедуры является подготовленная справка или уведомление об отказе в предоставлении Муниципальной услуги.

63. Справка или уведомление передаются в филиал ОБУ «МФЦ» для выдачи заявителю (в случае выбора заявителем филиала ОБУ «МФЦ» местом получения справки).

64. Срок исполнения административной процедуры не более 5 рабочих дней со дня поступления запроса.

Выдача результата Муниципальной услуги заявителю

65. Подготовленные справка или уведомление об отказе в предоставлении Муниципальной услуги подлежат выдаче заявителю лично или направлению на адрес, указанный заявителем.

66. При выдаче справки или уведомления об отказе в предоставлении Муниципальной услуги специалист заполняет графы 4,6 Журнала. При получении справки заявителем лично в графе 5 Журнала проставляется его подпись. При направлении справки почтовым отправлением специалист ставит об этом отметку в графе 7 Журнала.

67. Срок исполнения административной процедуры 1 рабочий день.

68. Фиксацией результата административной процедуры является соответствующая отметка в Журнале.

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 муниципальной услуги, а также принятием ими решений

69. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Управления положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, осуществляется начальником Управления.

70. Текущий контроль осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения специалистами Управления настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Курской области, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

71. Контроль за полнотой и качеством предоставления специалистами Управления Муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок предоставления Муниципальной услуги.

72. Плановые проверки проводятся в соответствии с годовым планом работы администрации города Железногорска.

73. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления Муниципальной услуги проводятся на основании жалоб (претензий) заявителей на решения или действия (бездействие) специалистов Управления, должностных лиц, принятые или осуществленные в ходе предоставления Муниципальной услуги.

74. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Ответственность специалистов Управления, должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

75. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги, в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.

76. Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление Муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

77. Граждане, их объединения и организации вправе направлять письменные обращения с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, полноты и качества предоставления Муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении Муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа и его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

78. Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие), принятые при предоставлении Муниципальной услуги.

Предмет жалобы

79. Предметом жалобы могут являться действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) специалистом, должностным лицом Управления в ходе предоставления Муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента.

80. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;
- 2) требование у заявителя документов, не предусмотренных требованиями настоящего Административного регламента;
- 3) отказ в предоставлении Муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, нормативными правовыми актами города Железногорска;
- 4) затребование с заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, нормативными правовыми актами города Железногорска;
- 5) отказ должностного лица Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы

должностные лица, которым может быть направлена жалоба

81. Заявители могут направить жалобу:

- начальнику Управления (адрес: г. Железнодорожск, ул. Ленина, дом 52, тел.: (8 47148) 4-99-37);
- заместителю главы администрации города Железнодорожска, курирующему деятельность Управления (адрес: 307170, Курская область, г. Железнодорожск, ул. Ленина, д.52, телефон: 8 (47148) 4-87-09);
- в администрацию города Железнодорожска (адрес: 307170, Курская область, г. Железнодорожск, ул. Ленина, д.52, телефон: 8 (47148) 2-56-49).

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

82. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача жалобы.

83. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Управление. Жалобы на решения, принятые начальником Управления социальной защиты и охраны здоровья населения города Железнодорожска, подаются в администрацию города Железнодорожска и рассматриваются непосредственного главой города Железнодорожска.

84. Жалоба может быть направлена:

- 1) по почте;
- 2) на официальный сайт администрации города Железнодорожска: <http://www.adminzhel.ru>;
- 3) посредством Единого портала: www.gosuslugi.ru;
- 4) при личном приеме заявителя;
- 5) через ОБУ «МФЦ».

При поступлении жалобы филиал ОБУ «МФЦ» обеспечивает ее передачу в Управление или администрацию города Железнодорожска.

85. Все жалобы фиксируются в журнале учета обращений.

86. Личный прием заявителей по вопросам обжалования решения и (или) действия (бездействия) Управления и (или) его специалистов и должностных лиц осуществляется начальником Управления, заместителем главы администрации города Железнодорожска, курирующим деятельность Управления и главой города Железнодорожска в часы приема заявителей.

87. В ходе личного приема, если изложенные факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

88. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

89. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу, специалиста или должностного лица Управления, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, специалиста или должностного лица Управления;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием

(бездействием) Управления, специалиста или должностного лица Управления.

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

91. Под обращением, жалобой заявитель ставит личную подпись и дату.

92. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

Сроки рассмотрения жалобы

93. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, специалиста или должностного лица Управления 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.

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

94. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

95. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

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

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

96. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, обязано сообщать заявителю об оставлении жалобы без ответа в порядке и сроки, указанные в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Результат рассмотрения жалобы

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

- 1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- 2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

98. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

99. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю по почте, по электронной почте либо через Единый портал.

Порядок обжалования решения по жалобе

100. Споры, связанные с принятыми решениями по жалобе, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Сроки обжалования, правила подведомственности и подсудности устанавливаются процессуальным законодательством Российской Федерации.

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

101. Заявитель имеет право на получение документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

102. Управление обязано предоставить заявителю копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня обращения, если иное не предусмотрено федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

103. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, специалистов или должностных лиц Управления обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления Муниципальных услуг, на Едином портале, на официальном сайте администрации города Железногорска.

104. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, специалистов или должностных лиц Управления осуществляется, в том числе по телефону либо при личном приеме.

Приложение № 1
к административному регламенту
Управления социальной защиты и охраны здоровья
населения города Железногорска по предоставлению
муниципальной услуги «Выдача гражданам справок о
предоставлении (не предоставлении) мер социальной
поддержки»

ЖУРНАЛ
учета справок о предоставлении (не предоставлении) мер социальной поддержки

N п/п	Ф.И.О., адрес гражданина, обратившегося за выдачей справки	Дата обращения	Дата выдачи справки	Подпись лица, получившего справку	Подпись лица, выдавшего справку	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2
к административному регламенту
Управления социальной защиты и охраны здоровья
населения города Железнодорожска по предоставлению
муниципальной услуги «Выдача гражданам справок о
предоставлении (не предоставлении) мер социальной
поддержки»

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

