

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Оказание адресной социальной помощи
гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации»**

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Предметом правового регулирования настоящего Административного регламента (далее - Административный регламент) являются отношения, возникающие при предоставлении Администрацией городского округа «поселок Палана» (далее Администрация) муниципальной услуги «Оказание адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации».

Административный регламент предоставления муниципальной услуги определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия Администрации с гражданами (далее - заявители), органами и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги производится:

- при личном обращении;
- по письменным запросам;
- по каналам телефонной связи;
- по электронной почте;
- посредством размещения информации в государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - www.gosuslugi.ru и «Портал государственных и муниципальных услуг Камчатского края» - www.gosuslugi41.ru.

1.3.2. Информация о месте нахождения и графике работы Администрации доступна через государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ) и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края» - gosuslugi41.ru (далее – РПГУ).

Сведения о номерах справочных телефонов, доступны на информационных стендах и официальном сайте Администрации, а также на ЕПГУ, РПГУ.

На ЕПГУ, РПГУ размещены и доступны без регистрации и авторизации следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах предоставления муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе официального сайта Администрации, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;
- перечень представляемых документов и перечень сведений, которые должны содержаться в заявлении (обращении);
- доступные для копирования формы заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Заявитель вправе получить информацию о поступлении его заявления и документов, о ходе рассмотрения заявления и документов, о завершении рассмотрения заявления и

документов через ЕПГУ, РПГУ.

Информация на РПГУ/ЕПГУ о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

1.3.3. На письменные запросы ответ направляется в письменном виде.

Ответ на запрос, поступивший по электронной почте в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на запрос направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации.

1.3.4. Если полученная информация не удовлетворяет получателя муниципальной услуги, то он вправе в письменном виде или устно обратиться к руководителю Администрации о некачественном предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5. При личном обращении получателя муниципальной услуги сотрудник, ответственный за прием документов, обязан:

а) подробно, в корректной форме информировать получателя муниципальной услуги о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги;

б) объяснить причины возможного отказа в предоставлении муниципальной услуги, избегая конфликтных ситуаций.

1.3.6. При консультировании получателей муниципальной услуги по телефону сотрудник, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

По требованию получателя муниципальной услуги сотрудник обязан сообщить адрес Администрации городского округа «поселок Палана», а также режим их работы.

Во время телефонного разговора сотрудник должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми.

В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять получателю муниципальной услуги. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован другому сотруднику или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Разговор не может продолжаться более 15 минут.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги – оказание адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией городского округа «поселок Палана». В предоставлении муниципальной услуги участвует отдел образования, социальной защиты культуры и спорта Администрации.

Место нахождения и почтовый адрес Администрации: 688000, Камчатский край, Тигильский район п. Палана, ул. Обухова, д. 6, телефон: 8 (41543) 32-100. Дни приема: понедельник - пятница с 09-00 ч. до 18.00 ч., обед с 13.00 ч. до 14.00 ч. Электронный адрес: adm@palana.org.

2.2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется, в том числе на базе Краевого государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае» (далее также МФЦ) и через РПГУ/ЕПГУ.

2.2.3. Администрация, МФЦ, на базе которого организовано предоставление муниципальной услуги, администратор системы ЕПГУ/РПГУ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (органы местного самоуправления) и организации.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Окончательный результат предоставления муниципальной услуги:

- перечисление материальной помощи в виде денежной выплаты;
- отказ в оказании материальной помощи.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Заявления физических лиц, а также их представителей о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- а) Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;
- б) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- в) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- г) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- д) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- е) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- ж) Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- з) Федеральный закон от 05.04.2003 № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи»;
- и) Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;
- к) Постановление Правительства Российской Федерации от 20.08.2003 № 512 «О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи»;

- л) Закон Камчатского края от 01.07.2014 № 469 «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Камчатском крае»;
- м) Закон Камчатского края от 04.12.2008 № 160 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае отдельными государственными полномочиями Камчатского края по социальному обслуживанию граждан в Камчатском крае»;
- н) иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Камчатского края, городского округа «поселок Палана» в сфере обеспечения малоимущих граждан и малообеспеченных семей материальной помощью.

2.6. Исчерпывающий перечень документов для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Муниципальная услуга предоставляется на основании заявления, которое должно содержать просьбу гражданина об оказании ему материальной помощи по форме, согласно приложению 1 к настоящему Административному регламенту.

2.6.2. Заявление может быть подано путем личного обращения за предоставлением муниципальной услуги в Администрацию или Краевое государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае».

2.6.3. Заявление может быть направлено в адрес Администрации посредством почтового отправления, либо по электронной почте, посредством РПГУ. Регистрация данных заявлений производится в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

2.6.4. При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги получатель муниципальной услуги предъявляет документ, удостоверяющий личность.

2.6.5. Для предоставления муниципальной услуги к заявлению о предоставлении муниципальной услуги должны быть приложены:

- а) паспорт заявителя (вторая и третья страницы и страница «Место жительства») – для граждан Российской Федерации;
- б) паспорт, вид на жительство, документ, подтверждающий регистрацию на территории городского округа «поселок Палана» – для иностранных граждан;
- в) справка о составе семьи заявителя;
- г) справка о доходах заявителя и всех членов семьи за последние 3 месяца, предшествующие дате обращения (о заработной плате, пенсиях, пособиях, алиментах, доходах от предпринимательской деятельности, стипендиях, пособиях по безработице, пособиях по временной нетрудоспособности, иные документы, предусмотренные действующим законодательством);
- д) реквизиты лицевого счета в кредитной организации;
- е) трудовая книжка заявителя первой и последней страницы с записями (для неработающих граждан);
- ж) документы, подтверждающие трудную жизненную ситуацию:
 - удостоверения (свидетельства) о праве на меры социальной поддержки;
 - пенсионное удостоверение;
 - справка медико-социальной экспертизы;
 - свидетельство о смерти близкого родственника;
 - акт о пожаре.

Заявитель может предоставить иные документы, подтверждающие трудную жизненную

ситуацию.

з) документ, подтверждающий полномочия законного представителя заявителя (в случае обращения законного представителя заявителя).

2.6.6. По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления услуги.

2.6.7. Документы, предоставляемые получателем муниципальной услуги, должны соответствовать следующим требованиям:

а) заявление составлено в единственном экземпляре-подлиннике и подписано заявителем;

б) полномочия представителя заинтересованного лица оформлены в установленном законом порядке;

в) тексты документов написаны разборчиво;

г) фамилия, имя и отчество заявителя, адрес его места жительства (места нахождения), телефон (при наличии) написаны полностью и разборчиво;

д) в документах не содержится подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

е) документы не исполнены карандашом;

ж) документы не имеют повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания;

з) между содержанием приложений к заявлению и текстом заявления не должно быть разночтений.

2.6.8. Копии документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заверяются нотариусом или выдавшей их организацией, на основании их оригиналов. В случае предоставления заявителем оригиналов документов, копии заверяются специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги (далее - Специалист).

2.6.9. Предоставление заявителю муниципальной услуги осуществляется в случае положительного решения Комиссии по предоставлению мер социальной поддержке гражданам (далее – Комиссия).

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

Все поступающие в адрес Администрации заявления рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Оснований для отказа в приеме документов, за исключением поданных через РПГУ, не имеется.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги или приостановления предоставления муниципальной услуги

2.8.1. В предоставлении муниципальной услуги заявителю отказывается в случае:

а) непредставления документов, определенных подпунктами 2.6.1, 2.6.4 (при личном обращении), 2.6.5 настоящего Административного регламента, либо представления документов, не отвечающих требованиям подпунктов 2.6.7, 2.6.8 настоящего Административного регламента;

б) если с заявлением обратилось неуполномоченное лицо;

в) отсутствия у гражданина трудной жизненной ситуации;

г) представления документов с неверными данными.

Дополнительным основанием для отказа в оказании материальной помощи в виде денежной выплаты, является повторное обращение гражданина в текущем году.

2.8.2. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги, Специалист, получив от Секретаря Комиссии выписку из протокола Комиссии, не позднее 1 рабочего дня с даты получения выписки из протокола Комиссии, направляет заявителю посредством почтовой связи в виде почтового отправления – заказным письмом с описью вложения, посредством ЕПГУ, РПГУ или электронной почты уведомление об отказе с указанием обоснованных причин отказа, по форме, согласно приложению 2 к настоящему Административному регламенту.

2.8.3. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Размер платы при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок продолжительности приема заявителя должностным лицом при предоставлении муниципальной услуги составляет 10 минут.

2.11. Срок регистрации заявления получателя муниципальной услуги

2.11.1. Заявление получателя муниципальной услуги подлежит регистрации в день поступления.

2.11.2. При поступлении заявления, которое не может быть рассмотрено без предоставления дополнительных сведений или документов, Администрация в течение 5 дней с момента поступления заявления запрашивает у автора заявления, либо у органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, дополнительные сведения и документы.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам, к обеспечению доступности для инвалидов

2.12.1. Территория, прилегающая к зданию, в котором располагаются помещения для предоставления муниципальной услуги, оборудуется бесплатными парковочными местами для стоянки легкового автотранспорта, в том числе для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных групп населения.

Заявителям - инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения, обеспечивается сопровождение и оказание помощи в помещениях при получении услуги, а также допускаются собаки – проводники.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, оказывают помощь инвалидам в получении муниципальной услуги, а также в преодолении барьеров,

препятствующих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.12.2. Места для ожидания приема, заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги должны быть оборудованы столами (стойками), стульями, бумагой, канцелярскими принадлежностями для возможности оформления документов.

2.12.3. Места для информирования граждан о порядке предоставления муниципальной услуги оборудуются информационными стендами.

На информационных стендах размещается следующая информация:

график работы, номера справочных телефонов Администрации,

адрес официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

образцы и формы документов;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих Администрации.

2.12.4. Помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц с заявителями должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер безопасности.

Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, оборудуются стульями и столами, канцелярскими принадлежностями, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, а также должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, установленным нормам пожарной безопасности.

2.12.5. Каждое рабочее место Специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, а также бумагой, канцелярскими товарами и иными расходными материалами в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

2.12.6. Прием заявителей ведётся в порядке живой очереди.

2.12.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о получателе муниципальной услуги одновременно ведётся прием только одного получателя муниципальной услуги.

2.12.8. Требования к помещениям, используемым Краевым государственным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае», установлены Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

2.13. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме

2.13.1. Заявление в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

2.13.2. На порталах ЕПГУ, РПГУ доступны следующие возможности:

2.13.2.1. Без авторизации на порталах ЕПГУ, РПГУ:

- ознакомление с информацией о муниципальной услуге;

- ознакомление с нормативными правовыми актами, регулирующими отношения,

возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- ознакомление с настоящим Административным регламентом.

2.13.2.2. После регистрации и авторизации на порталах ЕПГУ, РПГУ:

- заполнение электронной формы заявления, приобщение электронных копий документов, необходимых для получения муниципальной услуги на РПГУ;

- направление в Администрацию заполненного заявления и документов в электронной форме на РПГУ;

- осуществление мониторинга хода предоставления муниципальной услуги на ЕПГУ и РПГУ;

- хранение созданных заявлений и документов, истории направления заявлений и документов в электронной форме на РПГУ.

2.13.3. В целях получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием ЕПГУ, РПГУ заявителю необходимо зарегистрироваться в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), по адресу <https://esia.gosuslugi.ru/registration/> в порядке, установленном нормативными правовыми актами и методическими документами, определяющими правила использования ЕСИА. После регистрации в ЕСИА и последующей авторизации на порталах, заявитель получает доступ к «личному кабинету» пользователя на ЕПГУ, РПГУ.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть подано в электронной форме с необходимыми документами путем заполнения на РПГУ в установленном порядке формы заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.4. В целях предоставления муниципальной услуги осуществляется прием заявителей по предварительной записи.

Запись на прием проводится посредством РПГУ.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в Администрации графика приема заявителей, в соответствии с целью приема.

Администрация не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

2.13.5. Основаниями для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в случае подачи заявления через РПГУ являются:

- некорректное заполнение данных электронной формы заявления;

- не соответствие данных, указанных в заявлении, с данными, содержащимися в скан-копиях документов, приложенных к заявлению;

- нечеткое (размытое) изображение скан-копий документов, не позволяющее однозначно истолковать содержание скан-копии документа.

2.13.6. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на ЕПГУ и РПГУ получение согласия заявителя в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» не требуется.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.14.1. Муниципальная услуга определяется основными характеристиками: доступностью и качеством. Показателем доступности муниципальной услуги является обеспечение открытости деятельности Администрации и общедоступности информационных ресурсов,

создание условий для эффективного взаимодействия между Администрацией и получателями муниципальной услуги. Качество муниципальной услуги определяется соблюдением сроков предоставления муниципальной услуги и отсутствием поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на действие (бездействие) должностных лиц.

2.14.2. При наличии технической возможности заявитель вправе оценить качество предоставления муниципальной услуги в электронной форме с использованием РПГУ или ЕПГУ.

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. Состав административных процедур по предоставлению муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- а) прием заявлений получателей муниципальной услуги для получения муниципальной услуги;
- б) рассмотрение заявления получателя муниципальной услуги Комиссией по предоставлению мер социальной поддержке граждан;
- в) уведомление заявителя о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- г) выдача заявителю материальной помощи в денежном выражении.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме предоставления муниципальной услуги, согласно приложению 3 к настоящему Административному регламенту.

3.1.3. Информация об осуществляемых административных процедурах (этапах их совершения) доводится до заявителей в электронном виде с использованием средств ЕПГУ, РПГУ.

3.2. Прием заявлений получателей муниципальной услуги для получения муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для приема документов на предоставление муниципальной услуги является: личное обращение получателя муниципальной услуги с пакетом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; поступление заявления, подлинность подписей на котором засвидетельствована нотариально, и документов по почте; поступление заявления, заверенного усиленной квалифицированной электронной подписью, и документов в электронном виде по электронной почте, через РПГУ.

3.2.2. Формирование запроса заявителем может осуществляться посредством заполнения электронной формы запроса на РПГУ без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме. На ЕПГУ, РПГУ размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

- 1) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 2) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;
- 3) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;
- 4) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на РПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;
- 5) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации.

Сформированный и подписанный запрос и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в орган (организацию) посредством РПГУ. Администрация обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса. При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса. После принятия запроса заявителем должностным лицом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на ЕПГУ, РПГУ обновляется до статуса «принято».

К заявлению, подаваемому в электронной форме, должен быть приложен комплект документов, указанный в пункте 2.6.5 Административного регламента. Прилагаемые к заявлению документы должны быть отсканированы, заверены ЭП нотариуса или органа, выдавшего документ, и приложены к заявлению в электронном виде на РПГУ. Параметры сканированных копий документов: размер файлов не должен превышать 10 МБ.

В случае обращения за предоставлением услуги от имени заявителя уполномоченного лица, к заявлению прилагаются скан-копии документов, указанных в подпункте «ж» пункта 2.6.5 раздела 2.6 Административного регламента в электронной форме, заверенные ЭП нотариуса или органа, выдавшего документ.

При отсутствии возможности предоставления в электронной форме копий документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заверенных ЭП нотариуса или органа, выдавшего документ, заявитель представляет оригиналы документов непосредственно при получении результата предоставления муниципальной услуги в Администрацию.

При заполнении электронных форм заявлений на РПГУ заявителю необходимо ознакомиться с порядком предоставления муниципальной услуги, заполнить все поля электронной формы. При заполнении электронной формы заявления, заявитель дает свое согласие на обработку своих персональных данных, в электронной форме в целях предоставления муниципальной услуги. Ко всем необходимым документам должны быть приложены все упомянутые в них приложения.

На ЕПГУ, РПГУ обеспечивается возможность информирования о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе информирования заявителя о ходе рассмотрения его заявления и документов.

При поступлении заявления в электронной форме, регистрация осуществляется путем

присвоения регистрационного номера. В день поступления заявления в электронной форме, руководитель Администрации назначает Специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги (далее - ответственного исполнителя).

Распоряжением Администрации назначается лицо, ответственное за проверку поступления запросов (заявлений) на РПГУ, которое должно ежедневно проверять поступление новых запросов (заявлений) в информационной системе, обеспечивающей прием и обработку запросов (заявлений) и документов в электронной форме.

Рассмотрение заявления и комплекта документов начинается с момента поступления электронной версии документов в Администрацию.

Ответственный исполнитель обязан о ходе рассмотрения запросов (заявлений), полученных через РПГУ, направлять получателю муниципальной услуги информацию через ЕПГУ, РПГУ.

При наличии оснований для отказа в приеме документов при обращении посредством РПГУ в электронной форме ответственный исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней направляет заявителю в личный кабинет на ЕПГУ, РПГУ уведомление об отказе с указанием обоснованных причин отказа.

3.2.3. При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги Специалист по приему обращений, Специалист многофункционального центра:

а) устанавливает предмет обращения, личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 минуты на каждого заявителя.

б) проверяет полномочия заявителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 минуты на каждого заявителя.

в) проверяет наличие документов, исходя из перечня, указанного в пункте 2.6

Административного регламента, а также требований к предоставляемым документам, содержащимся в п.п. 2.6.7., 2.6.8. настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 минуты.

г) сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов и заверяет их с указанием фамилии, инициалов, даты заверения.

Оригиналы документов возвращаются заявителю.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 минуту на каждую пару «документ-копия», состоящую не более чем из 12 страниц. При большем количестве страниц срок увеличивается на 1 минуту для каждых 6 страниц представляемых документов.

д) при установлении фактов отсутствия необходимых документов, уведомляет заявителя о перечне недостающих документов, предлагает принять меры по их устранению.

При желании получателя муниципальной услуги устранить препятствия, прервав подачу документов, возвращает представленные документы заявителю.

При желании получателя муниципальной услуги устранить препятствия позднее (после подачи документов) путем представления дополнительных или исправленных документов, предлагает заявителю письменно подтвердить факт уведомления об отсутствии необходимых документов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 минуты.

е) при отсутствии у получателя муниципальной услуги заполненного заявления или неправильном его заполнении, помогает получателю муниципальной услуги собственноручно заполнить заявление.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

ж) оформляет расписку о приеме документов по установленной форме согласно приложению 4 к настоящему Административному регламенту в 2-х экземплярах. В расписке

указываются:

- регистрационный номер заявления;
- дата приема заявления;
- дата получения документов;
- отметка о соответствии или несоответствии представленных документов установленным требованиям, в том числе отметка об отсутствии всех необходимых для предоставления услуги документов;
- подпись, с расшифровкой фамилии Специалиста.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

з) передает заявителю для подписи оба экземпляра расписки;

и) после подписания расписки заявителем, возвращает заявителю первый экземпляр расписки. Второй экземпляр остается у Специалиста.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 минуту.

к) регистрирует заявление в книге учета входящих документов с указанием:

- порядкового номера поданного заявления;
- даты приема заявления;
- фамилии, имени, отчества гражданина;
- цели обращения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

3.2.4. При поступлении по почте/электронной почте заявления о предоставлении муниципальной услуги, Специалист, ответственный за документооборот, регистрирует заявление в сроки, установленные настоящим Административным регламентом.

3.2.5. В случае если заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются посредством почтового отправления, подлинность подписей на заявлении и копии документов должны быть засвидетельствованы нотариально, либо предоставлены для заверения подлинности Специалисту в течение 10 рабочих дней с момента направления заявления.

3.2.6. В случае обращения за получением муниципальной услуги в электронной форме заявление должно быть подписано усиленной квалифицированной электронной подписью, а иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, должны быть направлены посредством почтового отправления, если подлинность их засвидетельствована нотариально, либо предоставлены для заверения подлинности Специалисту в течение 10 рабочих дней с момента обращения.

3.3. Рассмотрение заявления получателя муниципальной услуги

3.3.1. Руководитель Администрации передает заявление получателя муниципальной услуги со своей резолюцией на рассмотрение Специалисту.

3.3.2. Заявление получателя муниципальной услуги с приложением документов заявителя должно быть направлено в Комиссию не позднее одного дня до даты заседания Комиссии. Состав и положение о Комиссии утверждаются правовым актом Администрации.

3.3.3. Специалист, получив от Секретаря Комиссии выписку из протокола Комиссии, не позднее 1 рабочего дня с даты получения выписки из протокола Комиссии, направляет заявителю посредством почтовой связи в виде почтового отправления – заказным письмом с описью вложения, посредством ЕПГУ, РПГУ или электронной почты уведомление заявителю о предоставлении муниципальной услуги / об отказе в предоставлении муниципальной услуги (с указанием причины отказа и порядка его обжалования).

Максимальный срок подготовки одного уведомления составляет 15 минут.

Уведомление заявителю подписывается руководителем Администрации.

3.3.4. Не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения выписки из протокола Комиссии Специалист готовит распоряжение о предоставлении материальной помощи в денежном выражении.

Указанные документы подписываются руководителем Администрации.

3.3.5. Не позднее дня, следующего за днем подписания руководителем Администрации распоряжения о предоставлении материальной помощи в денежном выражении, Специалист направляет указанное распоряжение в МКУ «Служба обеспечения деятельности органов местного самоуправления и муниципальных учреждений городского округа «поселок Палана».

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Административным регламентом, осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения административной процедуры, положений настоящего Административного регламента.

Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на запросы (заявления), содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги, к виновным лицам осуществляется принятие мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Проверки могут быть плановыми, внеплановыми и по конкретному обращению заявителя. Граждане, их объединения и организации вправе контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на сайте Администрации в сети Интернет, через ЕПГУ, РПГУ. Граждане могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения должностными лицами Администрации сроков и последовательности административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и (или) действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих

5.1 Право заявителя подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) Администрации городского округа «поселок Палана», а также его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия Администрации городского округа «поселок Палана», должностных лиц Администрации городского округа «поселок Палана», муниципальных служащих, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами Администрации городского округа «поселок Палана» для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) 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 Камчатского края, муниципальными правовыми актами Администрации городского округа «поселок Палана»;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами Администрации городского округа «поселок Палана»;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в Администрацию городского округа «поселок Палана».

5.2.2. Жалоба рассматривается непосредственно Главой городского округа «поселок Палана».

5.2.3. Жалоба может быть направлена в Администрацию городского округа «поселок Палана» по почте, через МФЦ, по электронной почте, через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, через портал Федеральной государственной информационной системы «Досудебное обжалование» (do.gosuslugi.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

- а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- б) 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;
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного муниципального служащего;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к

письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

5.3. Сроки рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба, поступившая в Администрацию городского округа «поселок Палана», подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.3.2. Жалоба, поступившая в Администрацию городского округа «поселок Палана», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение пятнадцати рабочих дней со дня его регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Внесение изменений в результат предоставления муниципальной услуги в целях исправления допущенных опечаток и ошибок осуществляется структурным подразделением Администрацией «городского округа «поселок Палана» в срок не более 5 рабочих дней.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения.

5.4.1. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывается в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.4.2. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.
- в) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;
- г) если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе. В этом случае в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы;
- д) если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник отдела образования, социальной защиты, культуры и спорта, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в отдел образования, социальной защиты, культуры и спорта или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;
- е) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без

разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.5. Результат рассмотрения жалобы.

5.5.1. По результатам рассмотрения обращения жалобы Глава городского округа «поселок Палана» принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Камчатского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.6.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной или электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.7.1. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.7.2. Информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы размещаются в Администрации городского округа «поселок Палана» и МФЦ, на официальном сайте Администрации городского округа «поселок Палана» и МФЦ, на Едином и Региональном порталах, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.8.1. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим должностным лицам.

5.8.2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Администрации городского округа «поселок Палана» в установленном порядке незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8.3. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

5.8.4. При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

- местонахождение отдела образования, социальной защиты, культуры и спорта;

- перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;

- местонахождение Администрации городского округа «поселок Палана», фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности их руководителей, а также должностных лиц, которым может быть направлена жалоба.

5.8.5. При подаче жалобы заинтересованное лицо вправе получить в отделе образования, социальной защиты, культуры и спорта копии документов, подтверждающих обжалуемое

действие (бездействие), решение должностного лица.

5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

5.9.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации городского округа «поселок Палана», должностных лиц Администрации городского округа «поселок Палана», муниципальных служащих, осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги в Администрации городского округа «поселок Палана» и МФЦ, на официальном сайте Администрации городского округа «поселок Палана» и МФЦ, на Едином или Региональном порталах, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

Приложение 1

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Оказание адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации»
Главе городского округа «поселок Палана»

от _____ (ФИО заявителя), проживающего по адресу:

контактный телефон

(e-mail): _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу оказать мне материальную помощь в связи с трудной жизненной ситуацией, связанной с _____

(указать причину создавшейся трудной жизненной ситуации).

Не возражаю об использовании предоставленных мной сведений для оформления иных мер социальной поддержки. Даю свое согласие на обработку моих персональных данных в соответствии Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Приложение:

а) копия паспорта заявителя (вторая и третья страницы и страница «Место жительства») – для граждан Российской Федерации;

б) копия паспорта, вид на жительство, документ, подтверждающий регистрацию на

- территории городского округа «поселок Палана»– для иностранных граждан;
- в) справка о составе семьи заявителя;
- г) справка о доходах заявителя и всех членов семьи за последние 3 месяца, предшествующие дате обращения (о заработной плате, пенсиях, пособиях, алиментах, доходах от предпринимательской деятельности, стипендиях, пособиях по безработице, пособиях по временной нетрудоспособности, иные документы, предусмотренные действующим законодательством);
- д) копия трудовой книжки заявителя первой и последней страницы с записями (для неработающих граждан);
- е) документы, подтверждающие трудную жизненную ситуацию;
- ж) документ, подтверждающий полномочия законного представителя заявителя (в случае обращения законного представителя заявителя).

« ___ » _____ 201__ г. Подпись:

Приложение 2

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Оказание адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации»

Уведомление

заявителю о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

Уведомляем Вас о том, что Ваше заявление от _____ (дата регистрации заявления) о предоставлении материальной помощи в связи с трудной жизненной ситуацией рассмотрено _____ (дата заседания Комиссии) на Комиссии по предоставлению мер социальной поддержке граждан.

По результатам рассмотрения Вашего заявления принято решение о:

- выплате материальной помощи в денежном выражении в размере _____ руб.;
- выдаче материальной помощи в натуральном выражении в виде _____;
- об отказе в оказании материальной помощи.

За получением материальной помощи Вы можете обратиться в: (указать место получения).

Глава городского округа «поселок Палана» _____ (ФИО)

подпись

Приложение 3

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Оказание адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации»

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги по оказанию материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, проживающим на территории городского округа «поселок Палана»

Возврат документов гражданину

Регистрация документов

Направление документов секретарю Комиссии

Рассмотрение документов Комиссией

Документы не соответствуют требованиям Административного регламента

Документы соответствуют требованиям Административного регламента

Прием и первичная обработка обращений граждан

Подготовка проекта решения Комиссии

Решение о предоставлении муниципальной услуги.

Подготовка распоряжения о предоставлении материальной помощи в денежном выражении

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Оказание материальной помощи в денежном выражении

Проверка выплаты материальной помощи в денежном выражении

Направление реестра получателей материальной помощи в денежном выражении в
Муниципальное автономное учреждение «Центр по выплате государственных пенсий,
пособий и компенсаций «Контакт»

Приложение 4 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Оказание адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации»

Расписка

в получении документов прилагаемых к заявлению:

1. ФИО заявителя _____
2. Номер _____, дата регистрации заявления _____

Предоставлены следующие документы:

№ п/п

Наименование и реквизиты документов

Кол-во листов

подлинные

копии

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Заявитель _____
(Ф.И.О.) (подпись)

Специалист (специалист МФЦ): _____ (ФИО)
подпись