**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КУЗНЕЦКА**

**ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

г. Кузнецк

**О внесении изменений в постановление администрации города Кузнецка от 28.12.2011 N 1451 "Об утверждении административного регламента администрации города Кузнецка Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги "Оказание адресной социальной помощи наиболее нуждающимся гражданам, проживающим на территории города Кузнецка"**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации города Кузнецка Пензенской области от 18.04.2012 № 439 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Кузнецка»,от 31.10.2018 № 1557 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления муниципального контроля и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь статьей 28 Устава города Кузнецка Пензенской области,

 **АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КУЗНЕЦКА ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в постановление администрации города Кузнецка от 28.12.2011 N1451 "Об утверждении административного регламента администрации города Кузнецка Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги "Оказание адресной социальной помощи наиболее нуждающимся гражданам, проживающим на территории города Кузнецка" изменение, изложив приложение к постановлению в новой редакции согласно приложению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и вступает в силу на следующий день после официального опубликования.

3. Опубликовать настоящее постановление в издании "Вестник администрации города Кузнецка" и разместить на официальном сайте администрации города Кузнецка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Кузнецка Малкина И.А.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава администрации города Кузнецка | С.А. Златогорский |

Приложение

Утвержден

постановлением

администрации города Кузнецка

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

 **предоставления муниципальной услуги «Оказание адресной социальной помощи наиболее нуждающимся гражданам, проживающим на территории города Кузнецка»**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание адресной социальной помощи наиболее нуждающимся гражданам, проживающим на территории города Кузнецка» (далее - Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Оказание адресной социальной помощи наиболее нуждающимся гражданам, проживающим на территории города Кузнецка» (далее - муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка Пензенской области(далее - отдел) при предоставлении муниципальной услуги.

**Круг заявителей**

 1.2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги является следующая категория граждан, проживающих на территории города Кузнецка:

 - малоимущие семьи, малоимущие граждане, малоимущие одиноко проживающие граждане, иные категории граждан, которые по не зависящим от них причинам имеют среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, установленного в Пензенской области;

- граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации в результате пожаров жилых домов (помещений), стихийных бедствий, либо их уполномоченные представители (далее – заявители).

**Требования к порядку информирования**

**о предоставлении муниципальной услуги**

1.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе в электронной форме.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

1.3.1. непосредственно в помещении отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка, расположенном по адресу: Пензенская область, город Кузнецк, улица Ленина, дом 201, с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий;

1.3.2. в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий;

 1.3.3. посредством использования телефонной, почтовой связи, а также электронной почты (почтовый адрес отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка: ул. Ленина, дом 201, город Кузнецк, Пензенская область, индекс 442530, тел.\факс (841-57)2-28-16, тел.(841-57)2-72-64. e-mail: soc-kuzneck@yandex.ru).

 1.3.4. посредством размещения информации на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» *(*[www.gorodkuzneck.ru](http://www.gorodkuzneck.ru)*)* (далее - официальный сайт), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал) и (или) в информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области» (gosuslugi.pnzreg.ru) (далее – Региональный портал).

Адрес электронной почты отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка: soc-kuzneck@yandex.ru.

На Едином портале и Региональном портале, официальном сайте администрации города Кузнецка размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:

2) круг заявителей;

3) срок предоставления муниципальной услуги;

4) порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;

6) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

7) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

8) форма заявления, используемая при предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги посредством Единого портала, Регионального портала, а также на официальном сайте Администрации предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к такой информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

1.4. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации.

Основными требованиями к информированию являются достоверность и полнота предоставляемой справочной информации, четкость в изложении такой информации, наглядность, оперативность, удобство и доступность ее получения.

Порядок, форма и способы получения справочной информации соответствуют требованиям по информированию заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, предусмотренным пунктом 1.3 Административного регламента.

Информирование осуществляется также путем оформления информационных стендов в здании Администрации, где размещается соответствующая справочная информация.

Справочная информация размещается также на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Едином портале, Региональном портале.

К справочной информации относится следующая информация:

- место нахождения и график работы отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка, и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- справочные телефоны отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка, администрации, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

- адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Администрации, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, адреса их электронной почты.

1.5. Заявители вправе получить муниципальную услугу через МБУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и отделом социальной защиты населения администрации города Кузнецка, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - Оказание адресной социальной помощи наиболее нуждающимся гражданам, проживающим на территории города Кузнецка.

Краткое наименование муниципальной услуги не предусмотрено.

**Наименование органа местного самоуправления,**

 **предоставляющего муниципальную услугу**

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет отдел социальной защиты населения администрации города Кузнецка.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- принятие Отделом решения об оказании адресной социальной помощи;

- принятие Отделом решения об отказе в оказании адресной социальной помощи.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4. Срок для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направления (вручения) соответствующего решения гражданину не может превышать 10 рабочих дней со дня принятия всех необходимых и надлежащим образом оформленных документов.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

2.5. Правовым основанием для предоставления муниципальной услуги является факт обращения граждан в Отдел.

 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ (с последующими изменениями) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 05.03.2003 N 44-ФЗ (с последующими изменениями) "О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи";

- Законом Пензенской области от 23.05.2002 N 365-ЗПО (с последующими изменениями) "О прожиточном минимуме в

Пензенской области";

- Уставом города Кузнецка Пензенской области.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель представляет самостоятельно:

- [заявление](#P384) с указанием причины обращения, сведений о составе семьи, месте жительства и прочих обстоятельствах жизненной ситуации (согласно приложению N 1 к настоящему административному регламенту);

- документы, удостоверяющие личность (паспорт, временное удостоверение личности);

- копии пенсионного удостоверения заявителя (при наличии для пенсионеров);

- справки с места учебы (для учащихся);

- выписки из домовой книги (справки о проживании (регистрации) в общежитии) с указанием формы собственности занимаемого жилого помещения;

- сведения о доходах каждого члена семьи (заработная плата, пенсия, ежемесячная денежная выплата, алименты, жилищные субсидии, пособие по безработице, индивидуальная предпринимательская деятельность, стипендия и др.);

- копии справки бюро медико-социальной экспертизы об инвалидности (при наличии);

- другие документы, подтверждающие наличие обстоятельств (копии рецептов на лекарства, копии документов о медицинских показаниях);

- акты, справки о пожаре и другие документы, подтверждающие стихийные бедствия,

- документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, действующего от его имени.

Требования к оформлению заявления для предоставления муниципальной услуги:

1) заявление может быть заполнено от руки;

2) заявление оформляется в единственном экземпляре-подлиннике;

3) заявление подписывается лично гражданином.

Если заявитель по объективным причинам не может представить необходимые документы (лицо без определенного места жительства, переселенец, беженец, погорелец и т.д.), они могут быть заменены актом Отдела с заключением об оказании адресной социальной помощи, составленным на основании беседы, опроса, осмотра места события (пожара, стихийного бедствия и т.д.).

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных нотариально или уполномоченным органом, принимающим документы.

2.7. Заявитель может подать заявление и (или) документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, следующими способами:

1) лично по местонахождению отдела;

2) по почте по местонахождению отдела;

3) в форме электронного документа, подписанного электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее-электронный документ, подписанный электронной подписью), посредством Регионального портала;

4) на бумажном носителе посредством личного обращения через МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и отделом социальной защиты населения администрации города Кузнецка, предоставляющим муниципальную услугу, с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии.

**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 организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе**

2.8. Документы, которые необходимы в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:

2.8.1. выписка из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости ,

2.8.2. выписка из Единого государственного реестра юридических лиц (в случае, если заявителем является юридическое лицо) или выписка из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (в случае, если заявителем является индивидуальный предприниматель.

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

2.9. В приеме к рассмотрению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отказывается при выявлении несоблюдения установленных условий признания подлинности (действительности) усиленной квалифицированной электронной подписи (при подаче заявления в форме электронного документа).

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

 2.10. Муниципальная услуга не предоставляется в случаях:

 1) отсутствия права на оказание адресной социальной помощи;

 2) не предоставления гражданином полного пакета документов;

3) при представлении гражданином заведомо недостоверных сведений и документов, по форме или содержанию не соответствующих требованиям действующего законодательства.

####

#### Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.11. Оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

**Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги**

2.12. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.13. Время ожидания в очереди не должно превышать:

- при подаче уведомления и (или) документов - 15 минут;

- при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

2.14. В целях оптимизации процесса предоставления муниципальной услуги осуществляется прием заявителей по предварительной записи.

Запись на прием проводится по телефону или электронной почте Администрации.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного графика приема заявителей.

**Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

2.15. Регистрация заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, осуществляется в день его получения.

Заявление заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в установленной системе документооборота с присвоением запросу входящего номера и указанием даты его получения.

Регистрация заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа, подписанного электронной подписью с использованием Регионального портала осуществляется в автоматическом режиме.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.16. Здания, в котором располагаются помещения отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка, МФЦ должны быть расположены с учетом транспортной и пешеходной доступности для заявителей.

Помещения отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка, МФЦ должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях.

Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию;

- стульями и столами для возможности оформления документов.

На информационных стендах размещаются:

 - выписки из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность отдела, и Административного регламента;

 - перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;

 - образец заполнения заявления;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2.18. Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

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

2.19. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются бланками заявлений и образцами их заполнения.

2.20. Кабинеты приема заявителей должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста.

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, а также печатающим, копирующим и сканирующим устройствами.

При организации рабочих мест следует предусмотреть возможность беспрепятственного входа (выхода) специалистов из помещения.

2.21. Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

2.22. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к месторасположению отдела, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

Прием заявителей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления муниципальной услуги.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов отдела, МФЦ.

Обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Специалисты отдела, МФЦ оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Рабочее место специалиста отдела, МФЦ оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности. Рабочие места оборудуются средствами сигнализации (стационарными «тревожными кнопками» или переносными многофункциональными брелками-коммуникаторами).

Специалисты отдела, МФЦ обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

#### 2.23. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

#### 2.23.1. транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

#### 2.23.2. обеспечение беспрепятственного доступа лиц к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

#### 2.23.3. размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале и (или) Региональном портале;

#### 2.23.4. размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах;

#### 2.23.5. размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в средствах массовой информации;

#### 2.23.6. возможность получения заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием Регионального портала.

#### 2.24. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

#### 2.24.1. соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

#### 2.24.2. соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

#### 2.24.3. соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление муниципальной услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением муниципальной услуги;

#### 2.24.4. соотношение количества обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления муниципальной услуги к общему количеству жалоб.

#### 2.25. В процессе предоставления муниципальной услуги заявитель взаимодействует с муниципальными служащими Администрации:

#### 2.25.1. при подаче документов для получения муниципальной услуги;

#### 2.25.2. при получении результата оказания муниципальной услуги.

#### Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

1. 2.26. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Регионального портала заявителю обеспечивается:
2. а) получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
3. б) формирование заявления о предоставлении муниципальной услуги;
4. в) прием и регистрация заявления и (или) иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
5. г) получение сведений о ходе выполнения муниципальной услуги;
6. д) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) отдела, его должностных лиц.

 Предоставление муниципальной услуги осуществляется на базе МФЦ по принципу "одного окна", в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим заявлением. При обращении заявителя в МФЦ взаимодействие с отделом осуществляется без участия заявителя в порядке и сроки, установленные нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между МФЦ и отделом.

 Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в электронной форме.

 Заявление в форме электронного документа представляется по выбору заявителя:

- путем заполнения формы запроса посредством отправки через личный кабинет в Едином портале или в Региональном портале;

- путем направления электронного документа в отдел на официальную электронную почту.

 В заявлении указывается один из следующих способов предоставления результатов предоставления муниципальной услуги:

- в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении;

- в виде бумажного документа, который направляется заявителю посредством почтового отправления;

- в виде электронного документа, размещенного на официальном сайте, ссылка на который направляется заявителю посредством электронной почты;

- в виде электронного документа, который направляется заявителю посредством электронной почты.

 Формирование заявления в электронной форме осуществляется посредством заполнения интерактивной формы запроса на Региональном портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

 Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на Региональном портале.

 После заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления автоматически осуществляется его форматно-логическая проверка.

 При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

 При формировании заявления обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

б) возможность заполнения одной электронной формы заявления несколькими заявителями;

в) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

г) сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

д) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной 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 - ЕСИА), и сведений, опубликованных на Региональном портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

е) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

ж) возможность доступа заявителя на Региональном портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений - в течение не менее 3 месяцев.

 Заявление в форме электронного документа подписывается по выбору заявителя (если заявителем является физическое лицо):

- электронной подписью заявителя (представителя заявителя);

- усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя (представителя заявителя).

 К заявлению прилагается копия документа, удостоверяющего личность заявителя (удостоверяющего личность представителя заявителя, если заявление представляется представителем заявителя), в виде электронного образа такого документа. Представление указанного в настоящем пункте документа не требуется в случае представления заявления посредством отправки через личный кабинет в Едином портале или в Региональном портале, а также если заявление подписано усиленной квалифицированной электронной подписью.

 В случае представления заявления представителем заявителя, действующим на основании доверенности, к заявлению также прилагается доверенность в виде электронного образа такого документа.

 Заявление, представленное с нарушением указанного порядка, не рассматривается.

 Не позднее пяти рабочих дней со дня представления такого заявления отдел направляет заявителю на указанный в заявлении адрес электронной почты (при наличии) заявителя или иным указанным в заявлении способом уведомление с указанием допущенных нарушений требований, в соответствии с которыми должно быть представлено заявление.

 Примерная форма заявления в электронной форме размещается на официальном сайте Администрации с возможностью бесплатного копирования.

1. Заявления и прилагаемые к ним документы предоставляются в форме электронных документов путем заполнения формы запроса, размещенной на официальном сайте Администрации, посредством отправки через Единый портал или в Региональный портал, направляются в виде файлов в формате XML, созданных с использованием XML-схем и обеспечивающих считывание и контроль представленных данных.

 Заявления представляются в отдел в виде файлов в формате doc, docx, txt, xls, xlsx, rtf, если указанные заявления предоставляются в форме электронного документа посредством электронной почты.

 Электронные документы (электронные образы документов), прилагаемые к заявлению, в том числе доверенности, направляются в виде файлов в форматах PDF, TIF.

 Качество предоставляемых электронных документов (электронных образов документов) в форматах PDF, TIF должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа.

 Документы, которые предоставляются отделом по результатам рассмотрения заявления в электронной форме, должны быть доступны для просмотра в виде, пригодном для восприятия заявителем, с использованием электронных вычислительных машин, в том числе без использования сети Интернет.

 Средства электронной подписи, применяемые при подаче заявлений и прилагаемых к заявлению электронных документов, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю обеспечивается:

а) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

б) запись на прием в отдел, МФЦ для подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

в) формирование заявления о предоставлении муниципальной услуги;

г) прием и регистрация заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

д) получение результата предоставления услуги;

е) получение сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

ж) осуществление оценки качества предоставления услуги;

з) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Администрации, муниципального служащего Администрации.

 Заявитель имеет возможность получения информации о ходе выполнения заявления (предоставления муниципальной услуги). Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю отделом в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала и Регионального портала, официального сайта по выбору заявителя.

 При поступлении заявления в электронной форме, специалист отдела направляет заявителю уведомление, содержащее входящий регистрационный номер заявления, дату получения указанного заявления и прилагаемых к нему документов, а также перечень наименований файлов, представленных в форме электронных документов, с указанием их объема. Уведомление о получении заявления направляется указанным заявителем в заявлении способом не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления в Администрацию.

 При получении посредством Регионального портала заявления и документов в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль заявления, проверка действительности усиленных квалифицированных электронных подписей, которыми подписаны заявление и документы, а также наличия иных оснований для отказа в приеме заявления.

 При наличии оснований для отказа в приеме заявления заявителю направляется письмо об отказе в приеме к рассмотрению заявления.

 При отсутствии оснований для отказа в приеме заявления заявителю направляется уведомление о его приеме с указанием присвоенного в электронной форме уникального номера, по которому на Региональном портале заявителю будет представлена информация о ходе его рассмотрения.

 После принятия заявления о предоставлении муниципальной услуги статус запроса заявителя в личном кабинете на Региональном портале обновляется до статуса "принято".

 Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа с использованием Регионального портала осуществляется в автоматическом режиме.

 Результатом административного действия является присвоение данному заявлению порядкового регистрационного номера в Журнале регистрации входящей корреспонденции и передача зарегистрированного заявления и прилагаемых к нему документов Специалисту отдела, ответственному за регистрацию входящей документации.

 Максимальный срок выполнения административного действия - в день поступления заявления в отдел.

 При установлении оснований для возврата специалист отдела подготавливает уведомление о возврате документов и обеспечивает его подписание. Уведомление направляется на указанный в заявлении адрес электронной почты (при наличии) или иным указанным в заявлении способом и должно содержать причины возврата документов. Такое уведомление направляется не позднее пяти рабочих дней со дня представления такого заявления.

 При поступлении заявления, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, проводится процедура проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи, с использованием которой подписано заявление.

В рамках проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи осуществляется проверка соблюдения следующих условий:

а) квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи (далее - квалифицированный сертификат) создан и выдан аккредитованным удостоверяющим центром, аккредитация которого действительна на день выдачи указанного сертификата;

б) квалифицированный сертификат действителен на момент подписания заявления (при наличии достоверной информации о моменте подписания заявления) или на день проверки действительности указанного сертификата, если момент подписания заявления не определен;

в) имеется положительный результат проверки принадлежности владельцу квалифицированного сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи, с помощью которой подписано заявление, и подтверждено отсутствие изменений, внесенных в него после его подписания. При этом проверка осуществляется с использованием средств электронной подписи, получивших подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом N 63-ФЗ и с использованием квалифицированного сертификата лица, подписавшего заявление;

г) усиленная квалифицированная электронная подпись используется с учетом ограничений, содержащихся в квалифицированном сертификате лица, подписывающего заявление (если такие ограничения установлены).

 При несоблюдении установленных условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи специалист отдела подготавливает уведомление об отказе в приеме документов к рассмотрению, и направляет его на указанный в заявлении адрес электронной почты (при наличии) или иным указанным в заявлении способом. Уведомление должно содержать ссылки на пункты статьи 11 Федерального закона N 63-ФЗ, которые послужили основанием для принятия указанного решения. Такое уведомление направляется не позднее 1 рабочего дня со дня представления заявления.

 После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного заявления.

 Результатом административного действия является направление заявителю уведомления о возврате документов или принятие к рассмотрению и проверке представленных заявителем документов.

 Максимальный срок выполнения административного действия - 5 рабочих дней со дня поступления заявления в отдел.

 Дальнейшее непосредственное оказание услуги осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

 Получение результата предоставления услуги в электронной форме может осуществляться по выбору заявителя одним из следующих способов:

- в виде электронного документа, размещенного на официальном сайте, ссылка на который направляется заявителю посредством электронной почты;

- в виде электронного документа, который направляется заявителю посредством электронной почты.

1. Заявление и (или) документы, необходимых для предоставления муниципальной услуги, могут быть поданы через МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Администрацией, предоставляющим муниципальную услугу, с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии.
2. В МФЦ осуществляются прием и выдача документов только при личном обращении заявителя.
3. 2.27. При подаче заявления в электронной форме с использованием Регионального портала, оно формируется посредством заполнения интерактивной формы запроса на Региональном портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме и подписывается заявителем в соответствии с требованиями ФЗ № 63-ФЗ простой электронной подписью, либо усиленной неквалифицированной электронной подписью, либо усиленной квалификационной электронной подписью, соответствующей одному из следующих классов средств электронной подписи: КС1, КС2, КС3.
4. 2.28. Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на Региональном портале.
5. После заполнения каждого из полей электронной формы заявления автоматически осуществляется его форматно-логическая проверка.
6. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.
7. 2.29. При формировании заявления обеспечивается:
8. а) возможность копирования и сохранения заявления и (или) иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
9. б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;
10. в) сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;
11. г) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной 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 - ЕСИА), и сведений, опубликованных на Региональном портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;
12. д) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;
13. е) возможность доступа заявителя на Региональном портале к ранее поданному им заявлению в течение не менее одного года, а также частично сформированного заявления – в течение не менее 3 месяцев.
14. 2.30. Представление документа, удостоверяющего личность заявителя (удостоверяющего личность представителя заявителя, если заявление представляется представителем заявителя) не требуется в случае представления заявления посредством отправки через личный кабинет Регионального портала, а также, если заявление подписано усиленной квалифицированной электронной подписью.
15. В случае представления заявления представителем заявителя, действующим на основании доверенности, к уведомлению также прилагается доверенность в виде электронного образа такого документа.
16. Заявление и прилагаемые к нему документы направляются в виде файлов в формате XML (далее - XML-документ), созданных с использованием XML-схем и обеспечивающих считывание и контроль представленных данных.
17. Электронные документы (электронные образы документов), прилагаемые к заявлению, в том числе доверенности, направляются в виде файлов в форматах PDF, TIF.
18. Рекомендуемый формат PDF.
19. Качество предоставляемых электронных документов (электронных образов документов) должно позволять в полном объеме прочитать текст документа, скопировать текст документа и распознать реквизиты документа.
20. 2.31. По выбору заявителя результат предоставления муниципальной услуги, уведомление о получении заявления и документов, представляемых в форме электронных документов, копия заявления с отметкой о его получении, уведомление об отказе в приеме к рассмотрению документов направляются в виде:
21. - документа на бумажном носителе, который получает непосредственно при личном обращении в отдел либо МФЦ;
22. - документа на бумажном носителе, который направляется заявителю посредством почтового отправления.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, а также особенности выполнения административных процедур в МФЦ**

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

3.1.1. прием и регистрация заявления и (или) документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3.1.2. рассмотрение (проверка) заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3.1.3. выдача результата предоставления муниципальной услуги;

3.1.4. порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

**Прием и регистрация заявления и (или) документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

3.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением.

3.3. Заявление представляется заявителем в отдел.

Заявление направляется заявителем в отдел на бумажном носителе, посредством почты или представляется лично или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

Заявление подписывается заявителем либо представителем заявителя.

3.4. В случае представления заявления при личном обращении заявителя или представителя заявителя предъявляется документ, удостоверяющий соответственно личность заявителя или представителя заявителя.

При представлении заявителем документов устанавливается личность заявителя, проверяются полномочия заявителя, осуществляется проверка соответствия сведений, указанных в заявлении, представленным документам, полнота и правильность оформления заявления.

3.5. При приеме заявления сотрудник отдела, ответственный за прием и регистрацию документов по предоставлению муниципальной услуги, проверяет:

- правильность заполнения заявления;

- действительность основного документа, удостоверяющего личность заявителя, и (или) доверенности от уполномоченного им лица;

- осуществляет сверку сведений, указанных заявителем в заявлении, со сведениями, содержащимися в паспорте и других представленных документах,

 - регистрирует и рассматривает в течение 10 дней заявление об оказании адресной социальной помощи;

 - истребует от заявителя недостающие документы, необходимые для оказания адресной социальной помощи;

 - оказывает содействие заявителю в получении от соответствующих служб города Кузнецка недостающих документов для оказания адресной социальной помощи;

 - по результатам рассмотрения заявлений граждан, претендующих на оказание адресной социальной помощи, формирует заявку в управление финансов города Кузнецка;

 - управление финансов города Кузнецка информирует отдел социальной защиты населения администрации города Кузнецка о наличии денежных средств, предназначенных на выплату адресной социальной помощи;

 - выплата адресной социальной помощи производится Отделом путем выдачи наличных денежных средств по расходному кассовому ордеру, перечисления денежных средств на соответствующие счета в учреждениях банка либо через предприятия связи

3.6. Поступившие заявление и (или) документы регистрируются с присвоением входящего номера и указанием даты получения.

3.7. Если заявление и (или) документы представляются заявителем в отдел лично, то заявителю выдается копия заявления с отметкой о получении.

3.8. В случае, если заявление и (или) документы представлены в отдел посредством почтового отправления, копия заявления с отметкой о получении направляется заявителю указанным в заявлении способом.

3.9. Получение заявления и (или) документов, представляемых в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, подтверждается Администрацией путем направления заявителю уведомления о получении заявления и (или) документов с указанием входящего регистрационного номера заявления, даты получения заявления и (или) документов, а также перечень наименований файлов, представленных в форме электронных документов, с указанием их объема. Уведомление о получении направляется указанным заявителем в заявлении способом в день его поступления в отдел.

3.10. При поступлении заявления в электронной форме, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, сотрудник отдела, ответственный за прием и регистрацию документов по предоставлению муниципальной услуги, обязан провести проверку действительности такой подписи, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов) о предоставлении муниципальной услуги, в части соблюдения условий, указанных в статье 11 ФЗ № 63-ФЗ.

Если в результате проверки усиленной квалифицированной электронной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, заявителю направляется отказ в приеме к рассмотрению документов с указанием пунктов статьи 11 ФЗ № 63-ФЗ, которые послужили основанием для принятия указанного решения указанным заявителем в заявлении способом.

3.11. Зарегистрированное заявление и (или) документы, при отсутствии оснований, предусмотренных пунктом 2.9 Административного регламента, передаются на рассмотрение.

Результатом рассмотрения является прием и регистрация поступившего заявления, определение ответственного исполнителя либо направление заявителю отказа в приеме к рассмотрению документов.

**Рассмотрение (проверка) заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

3.12. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления и (или) документов на рассмотрение ответственному исполнителю.

Фамилия, имя и отчество (при наличии) ответственного исполнителя, телефон сообщаются заявителю по его обращению.

Ответственный исполнитель осуществляет проверку полноты и достоверности сведений, содержащихся в представленных документах.

В случае непредставления заявителем документов, предусмотренных пунктом 2.8 Административного регламента, ответственным исполнителем направляются межведомственные запросы в течение двух рабочих дней со дня поступления заявления в отдел.

3.13. Целью направления межведомственных запросов является выявление оснований, которые могут повлечь нарушение условий оказания муниципальной услуги.

При наличии технической возможности межведомственные запросы направляются в форме электронного документа путем заполнения электронной формы межведомственного запроса и его последующего направления на соответствующий адрес электронного сервиса, в том числе с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия.

Межведомственные запросы в форме электронного документа подписываются электронной подписью.

В случае отсутствия технической возможности межведомственные запросы направляются на бумажном носителе.

3.14. Результатом административного действия является направление межведомственного запроса с целью получения документа и (или) информации, необходимых для выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

**Выдача результата муниципальной услуги**

3.15. Результат предоставления муниципальной услуги выдается непосредственно заявителю либо направляются им способом, указанным в заявлении, в течение двух дней, предшествующих последнему дню срока, предусмотренного пунктом 2.4. Административного регламента.

3.16. При наличии в заявлении указания о выдаче результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ по месту представления заявления отдел обеспечивает его передачу в МФЦ для выдачи заявителю в течение двух дней, предшествующих последнему дню срока, предусмотренного пунктом 2.4. Административного регламента.

3.17. Продолжительность административной процедуры (максимальный срок ее выполнения) составляет 2 дня.

3.18. Результатом административной процедуры является оказание адресной социальной помощи, выдача документа в результате предоставления муниципальной услуги.

**Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ**

3.19. Заявление может быть подано через МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и отделом, предоставляющим муниципальную услугу, с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии.

Специалист МФЦ принимает от заявителя заявление и (или) документы, указанные в пункте 2.8 Административного регламента, и регистрирует их.

При приеме у заявителя заявления и (или) документов, указанных в пункте 2.8 Административного регламента, специалист МФЦ:

- проверяет правильность заполнения заявления в соответствии с требованиями, установленными законодательством;

- выдает расписку о принятии заявления с описью представленных документов и указанием срока получения результата предоставления муниципальной услуги.

3.20. Срок выполнения данного административного действия не более 30 минут.

3.21. Передачу и доставку заявления и (или) документов, указанных в пункте 2.8 Административного регламента, из МФЦ в отдел осуществляет специалист МФЦ - курьер. Он передает документы сотруднику Администрации, ответственному за прием и регистрацию документов по предоставлению муниципальной услуги, в течение семи рабочих дней с момента принятия заявления и (или) документов, указанных в пункте 2.8 Административного регламента, от заявителя.

Передача документов из МФЦ в Администрацию осуществляется курьером МФЦ лично под подпись с сопроводительным письмом и с описью документов. После проверки комплектности представленных документов второй экземпляр сопроводительного письма сотрудник отдела, ответственный за прием и регистрацию документов по предоставлению муниципальной услуги, возвращает курьеру МФЦ с отметкой о получении указанных документов по описи с указанием даты, подписи, расшифровки подписи.

3.22. Сотрудник отдела, ответственный за прием и регистрацию документов по предоставлению муниципальной услуги, регистрирует заявление в установленном порядке в день передачи курьером документов заявителя из МФЦ в отдел.

3.23 Результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю одним из способов, указанным им в заявлении.

При наличии в заявлении указания о выдаче результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ по месту представления заявления, отдел обеспечивает передачу документа в МФЦ для выдачи заявителю в течение двух дней, предшествующих последнему дню срока, предусмотренного пунктом 2.4 Административного регламента.

3.24. После получения из отдела информации о принятии решения специалист МФЦ в течение одного рабочего дня, следующего за днем получения информации, получает в отделе результат оказания услуги. О получении результата оказания услуги курьером МФЦ делается соответствующая отметка в системе документооборота.

3.25. При выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги специалист МФЦ проверяет документ, удостоверяющий личность, и (или) доверенность (в случае подачи заявления представителем заявителя). Заявителю выдается результат предоставления муниципальной услуги под подпись с указанием даты его получения.

3.26. В случае неявки заявителя в МФЦ в течение 30 дней с момента окончания срока получения результата предоставления муниципальной услуги, МФЦ курьером отправляет документы в отдел под подпись с сопроводительным письмом.

**Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах**

3.27. Основанием для начала административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и ошибок (далее - техническая ошибка) в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах является получение отделом заявления об исправлении технической ошибки.

3.28. При обращении об исправлении технической ошибки заявитель представляет:

- заявление об исправлении технической ошибки;

- документы, подтверждающие наличие в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе технической ошибки.

Заявление об исправлении технической ошибки подается заявителем лично или по почте в отдел.

3.29. Заявление об исправлении технической ошибки регистрируется сотрудником отдела, ответственным за прием и регистрацию документов по предоставлению муниципальной услуги, и передается ответственному исполнителю в установленном порядке.

3.30. Ответственный исполнитель проверяет поступившее заявление об исправлении технической ошибки на предмет наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.31. Критерием принятия решения по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе является наличие опечатки и (или) ошибки.

3.32. В случае наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе ответственный исполнитель устраняет техническую.

3.33. В случае отсутствия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе ответственный исполнитель готовит уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.34. Максимальный срок выполнения действия по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе либо подготовки уведомления об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе не может превышать пяти рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении технической

**IV. Формы контроля за исполнением Административного**

**регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, сроков исполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, за принятием решений, связанных с предоставлением муниципальной услуги осуществляется постоянно начальником отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка, а также муниципальными служащими, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, в рамках своей компетенции.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.2. В отделе проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги.

При проведении плановой проверки рассматриваются все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Периодичность осуществления проверок определяется начальником отдела.

Внеплановые проверки проводятся в случае необходимости проверки устранения ранее выявленных нарушений, а также при поступлении в отдел жалоб граждан и юридических лиц, связанных с нарушениями при предоставлении муниципальной услуги.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании распоряжений.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность муниципальных служащих отдела закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.5. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за:

4.5.1. соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации;

4.5.2. соблюдение сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

4.6. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте и через Единый портал и (или) Региональный портал.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих**

**Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба.

5.2. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие), принятые и осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

5.3. Предметом жалобы могут являться нарушения прав и законных интересов заявителей, противоправные решения, действия (бездействие) отдела, должностных лиц и муниципальных служащих отдела, нарушения положений настоящего Административного регламента, некорректное поведение или нарушение служебной этики в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

5.5. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе или действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами 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, законами и иными нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Администрации, должностного лица Администрации в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления 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 Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями).

 Жалоба подается в Администрацию в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

 Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

Рассмотрение жалоб осуществляется уполномоченными на это должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, в отношении решений и действий (бездействия) данного органа, его должностных лиц, муниципальных служащих.

 В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с действующим законодательством.

 В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя в соответствии с действующим законодательством.

 В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Администрации;

б) электронной почты Администрации;

в) Единого портала;

г) Регионального портала;

д) федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

 Подача жалобы в электронном виде осуществляется заявителем (представителем заявителя) в соответствии с действующим законодательством.

 При поступлении жалобы, принятие решения по которой не входит в компетенцию Администрации, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации жалоба направляется в уполномоченный орган, а заявитель информируется о ее перенаправлении.

 При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

 Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются в Администрацию.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

 По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 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 Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

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

 В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

 В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе или действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

5.6. Рассмотрение жалоб осуществляется уполномоченными на это должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, в отношении решений и действий (бездействия) данного органа, его должностных лиц, муниципальных служащих.

5.7. Жалоба на решения и действия (бездействие) отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка подается главе Администрации.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе посредством федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги**

5.8. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на информационном стенде в здании отдела, на официальном сайте Администрации, Едином портале, Региональном портале.

Указанная информация также может быть сообщена заявителю в устной и (или) в письменной форме.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих**

5.9. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих регулируются Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Приложение N 1

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной

услуги "Оказание адресной

социальной помощи наиболее

нуждающимся гражданам,

проживающим на территории

города Кузнецка"

 Начальнику отдела социальной защиты

 населения администрации города Кузнецка

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

на оказание материальной помощи

Фамилия, Имя, Отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Год рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Паспорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Основное место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес постоянного места жительства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Состав семьи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ человек

Дети и их возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зарплата, пособия, пенсии всех членов семьи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о супруге \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Когда и кем оказывалась последняя материальная помощь \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Причина обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оказываемая помощь на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ год \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_