

№ 5560 от 04.12.2015 г.

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача Социальных карт определенным категориям граждан»; о признании утратившим силу постановления администрации города Пятигорска от 05.06.2012 г. № 1708

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Пятигорска от 08.02.2012 г. № 403 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», –

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача Социальных карт определенным категориям граждан».

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Пятигорска от 05.06.2012 г. № 1708 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по выдаче Социальных карт определенным категориям граждан».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Пятигорска Плесникову И.Т.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Пятигорска

Л.Н. Травнев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
города Пятигорска

от _____ № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Выдача Социальных карт определенным категориям граждан»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача Социальных карт определенным категориям граждан» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по выдаче Социальных карт определенным категориям граждан.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями являются граждане, зарегистрированные в городе-курорте Пятигорске и относящиеся к одной из следующих категорий:

- инвалиды Великой Отечественной войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- участники боев за город Пятигорск и члены их семей;
- семьи погибших военнослужащих;
- малоимущие жители города Пятигорска;
- опекуны семьи.

По желанию заявителя его документы могут быть представлены социальным работником, супругом (супругой), сыном (дочерью).

От имени заявителя документы могут подавать:

- опекуны, попечители;
- представители, действующие в силу полномочий, основанных на письменной доверенности или договоре.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы (способы получения данной информации) органа, предоставляющего услугу.

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска» (далее - Управление).

Управление расположено по адресу: Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Первомайская, д. 89 а.

График работы Управления указан в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.2. Справочные телефоны органа, предоставляющего услугу.

Телефоны Управления: 8(8793) 33-23-92, 39-08-28.

1.3.3. Адрес официального сайта органа, предоставляющего услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащего информацию о предоставлении услуги, адрес его электронной почты.

Официальный сайт Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.uspn032.ru.

Электронная почта Управления: utszn032@mail.ru.

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе и использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Получение информации по вопросам предоставления услуги, а также сведений о ходе предоставления услуги в Управлении осуществляется:

- лично на приеме – по адресу нахождения Управления;
 - устно – по телефонам Управления: 8(8793) 33-23-92, 39-08-28.
 - в письменном виде путем направления почтовых отправлений;
 - в электронной форме – по электронной почте Управления
- официальный сайт, указанный в п. 1.3.3. настоящего Административного регламента.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, а также на официальном сайте органа, предоставляющего услугу, органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах Управления, по справочным телефонам, на официальном сайте муниципального образования города-курорта Пятигорска www.pyatigorsk.org, сайте Управления www.uspn032.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Выдача Социальных карт определенным категориям граждан.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также наименования всех иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальную услугу предоставляет Управление.

При предоставлении муниципальной услуги Управление взаимодействует с Отделом Управления федеральной миграционной службы по Ставропольскому краю в г. Пятигорске с целью получения сведений, удостоверяющих регистрацию заявителя в городе-курорте Пятигорске.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг, утверждаемый решением Думы города-курорта Пятигорска от 22 февраля 2012 г. № 7-14 РД «Об утверждении Порядка определения размера платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления города-курорта Пятигорска муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, и Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления города-курорта Пятигорска муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг».

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги заканчивается одним из следующих результатов:

- выдача Социальных карт определенным категориям граждан;
- принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Социальная карта выдается на период действия удостоверений или справок, подтверждающих принадлежность к категории граждан, указанных в пункте 1.2. настоящего Административного регламента.

Общий срок предоставления муниципальной услуги с момента обращения заявителя до выдачи Социальных карт определенным категориям граждан, или об отказе в предоставлении муниципальной услуги составляет 6 рабочих дней в случае направления запросов Управлением.

Время прохождения отдельных административных процедур составляет не более 25 минут:

- прием документов и установление права заявителя на муниципальную услугу – 5 минут;
- выдача Социальной карты определенным категориям граждан – 15 минут;
- внесение изменений в Журнал учета выдачи Социальных карт – 5 минут.

Возможность приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрена.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации¹;
- Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»²;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»³;
- постановлением администрации города Пятигорска от 08.02.2012 г. № 403 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (не публиковалось);
- постановлением руководителя администрации города Пятигорска от 10.04.2009 г. № 1605 «Об утверждении формы Социальной карты, дающей право на получение мер помощи социально незащищенным категориям населения города Пятигорска и определение исполнителей, ответственных за ведение учета и выдачу Социальных карт»⁴;

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги и

¹ «Российская газета», 25 декабря 1993 г., № 237;

² «Российская газета», 8 октября 2003 г., № 202;

³ «Российская газета», 30 июля 2010 г., № 168;

⁴ «Пятигорская правда», 14 апреля 2008 г., №38 (7150);

услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет следующие документы:

-заявление (Приложение 2 к настоящему Административному регламенту);

-документ, удостоверяющий личность;

-документ, подтверждающий принадлежность к одной из категорий, указанных в пункте 1.2. настоящего Административного регламента.

Для получения муниципальной услуги предоставляются оригиналы документов, установленных настоящим пунктом.

Информация, полученная в связи с предоставлением муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации является конфиденциальной.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

В порядке межведомственного взаимодействия специалист Управления, ответственный за истребование документов, при непредставлении их заявителем, запрашивает в электронном виде из Отдела Управления федеральной миграционной службы по Ставропольскому краю в г. Пятигорске:

- документ, удостоверяющий регистрацию в городе-курорте Пятигорске.

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных

и муниципальных услуг» муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска, за исключением документов, включенных в определенную частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальную услугу, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

- представление заявителем неполного пакета документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента;

- несоответствие документов, представленных для предоставления муниципальной услуги, по форме или содержанию требованиям пункта 2.6 настоящего Административного регламента.

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

Возможность приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрена.

В предоставлении муниципальной услуги отказывается по следующим основаниям:

- выявление факта несоответствия категориям, указанным в пункте 1.2 настоящего Административного регламента;

- изменение места жительства заявителя или окончание срока регистрации в городе Пятигорске.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг в Управлении не должен превышать 15 минут

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Регистрация заявления в системе делопроизводства производится в течение одного дня со дня поступления в Управление путем присвоения каждому заявлению уникального входящего номера.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.15.1. Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, должны находиться для заявителей в пределах пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Помещения, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Площадь мест ожидания зависит от количества заявителей, ежедневно обращающихся в Управление в связи с предоставлением муниципальной услуги. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, режима работы.

Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов с заявителями.

Помещения 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» и быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

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

К показателям доступности и качества муниципальных услуг относятся:

1. Своевременность (Св):

$Св = \frac{\text{Установленный регламентом срок}}{\text{Время, фактически затраченное на предоставление муниципальной услуги}} * 100\%$.

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям настоящего Административного регламента.

2. Доступность:

$Дос = Д_{\text{тел}} + Д_{\text{врем}} + Д_{\text{б/б с}} + Д_{\text{эл}} + Д_{\text{инф}} + Д_{\text{жит}}$,

где

$Д_{\text{тел}}$ – наличие возможности записаться на прием по телефону:

$Д_{\text{тел}} = 10\%$ - можно записаться на прием по телефону;

$Д_{\text{тел}} = 0\%$ - нельзя записаться на прием по телефону;

$Д_{\text{врем}}$ – возможность прийти на прием в нерабочее время:

$Д_{\text{врем}} = 10\%$ - прием (выдача) документов осуществляется без перерыва на обед (5%) и в выходной день (5%);

$Д_{\text{б/б с}}$ – наличие безбарьерной среды:

$Д_{\text{б/б с}} = 20\%$ - от тротуара до места приема можно проехать на коляске;

$Д_{\text{б/б с}} = 10\%$ - от тротуара до места приема можно проехать на коляске с посторонней помощью 1 человека;

$Д_{\text{б/б с}} = 0\%$ - от тротуара до места приема нельзя проехать на коляске;

$Д_{\text{эл}}$ – наличие возможности подать заявление в электронном виде:

$Д_{\text{эл}} = 20\%$ - можно подать заявление в электронном виде;

$D_{эл} = 0\%$ - нельзя подать заявление в электронном виде;

$D_{инф}$ – доступность информации о предоставлении муниципальной услуги:

$D_{инф} = 20\%$ - информация об основаниях, условиях и порядке предоставлении услуги размещена в сети Интернет (5%) и на информационных стендах (5%), есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%), периодически информация об услуге размещается в СМИ (5%);

$D_{инф} = 0\%$ - для получения информации о предоставлении услуги необходимо пользоваться услугами, изучать нормативные документы;

$D_{жит}$ – возможность подать заявление, документы и получить результат муниципальной услуги по месту жительства:

$D_{жит} = 20\%$ - можно подать заявление, документы и получить результат муниципальной услуги по месту жительства, например, наличие графика приема специалистами в различных поселениях, микрорайонах или наличие доверенного лица в администрациях поселений, микрорайонах;

$D_{жит} = 0\%$ - нельзя подать заявление, документы и получить результат муниципальной услуги по месту жительства.

3. Качество (Кач): $Кач = K_{докум} + K_{обслуж} + K_{обмен} + K_{факт}$,

где

$K_{докум}$ = количество принятых документов (с учетом уже имеющихся в Управлении) / количество предусмотренных регламентом документов * 100%.

Значение показателя более 100% говорит о том, что у гражданина затребованы лишние документы.

Значение показателя менее 100% говорит о том, что решение не может быть принято, потребуется повторное обращение.

$K_{обслуж} = 100\%$, если сотрудники вежливы, корректны, предупредительны, дают подробные доступные разъяснения.

$K_{обмен} =$ количество документов, полученных без участия заявителя / количество предусмотренных регламентом документов, имеющихся в Управлении * 100%.

Значение показателя 100% говорит о том, что муниципальная услуга предоставляется в строгом соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

$K_{факт} =$ (количество заявителей – количество обоснованных жалоб – количество выявленных нарушений) / количество заявителей * 100%.

Значение показателя 100% говорит о том, что муниципальная услуга предоставляется в строгом соответствии с законодательством.

4. Удовлетворенность (Уд):

$Уд = \frac{\text{Количество обжалований при предоставлении услуги}}{\text{количество заявителей}} * 100\%$.

Для осуществления контроля качества и доступности муниципальной услуги и определения обобщенных показателей за определенный промежуток

времени необходимо сумму показателей по каждому получателю разделить на количество получателей.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

При предоставлении муниципальной услуги должностными лицами Управления могут, в соответствии с настоящим Административным регламентом, осуществляться:

- информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;
- прием заявления и документов в соответствии с настоящим Административным регламентом;
- выдача заявителям документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги обеспечивается возможность заявителя с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет» через официальный сайт Управления получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

В электронной форме муниципальная услуга не предоставляется.

Предоставление муниципальной услуги в муниципальном казенном учреждении муниципального образования города-курорта Пятигорска «Многофункциональный центр предоставления государственных услуг города Пятигорска» не предусмотрено.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

В процессе предоставления муниципальной услуги выделяются следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- запрос необходимых документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия;
- проверка права заявителя на получение муниципальной услуги;
- выдача или отказ в выдаче Социальной карты;
- внесение изменений в Журнал учета выдачи Социальных карт.

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в Управление с приложением всех необходимых документов.

Ответственность за прием и регистрацию заявлений, прием документов несет ответственный специалист Управления, который в случае установления фактов отсутствия документов, предусмотренных пунктом 2.6. настоящего Административного регламента, уведомляет об этом заявителя и предлагает принять меры по устранению препятствий для приема заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов.

При отказе заявителя устранить указанные препятствия, специалист Управления, осуществляет подготовку уведомления об отказе в приеме заявления и документов о предоставлении услуги с указанием причин, послуживших основанием для отказа, заверяет его своей подписью и передает заявителю.

Контроль за административной процедурой приема и регистрации заявления и документов для предоставления услуги осуществляет руководитель соответствующего отдела Управления.

Максимальный срок выполнения действия – 5 минут.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю уведомления об отказе в приеме заявления с указанием причин такого отказа со ссылкой на конкретную норму настоящего Административного регламента либо обеспечение выполнения дальнейших административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

3.2.2. Запрос необходимых документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Основание для комплектования документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия является не предоставление заявителем лично документов, указанных в пункте 2.7. настоящего Административного регламента.

Содержание административной процедуры включает в себя направление запроса об истребовании документа в порядке межведомственного информационного взаимодействия и получение документа в порядке межведомственного информационного взаимодействия.

Общий максимальный срок направления запроса о предоставлении документов в порядке межведомственного информационного взаимодействия не должен превышать 2 дней, следующих за днем подачи заявления и документов, предусмотренных пунктом 2.6. настоящего Административного регламента. Срок получения документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия не должен превышать срока, указанного в соглашении об информационном обмене, заключенного Управлением с иными органами и организациями.

Указанная административная процедура выполняется специалистом Управления, ответственным за истребование документов в порядке межведомственного информационного взаимодействия.

В случае отсутствия у Управления технической возможности передачи запроса документов (сведений) по электронно-цифровым каналам связи их доставка осуществляется с использованием электронно-цифровых носителей.

В случае отсутствия у органа или организации, заключившего с Управлением соглашение об информационном обмене, технической возможности предоставления документов на запрос Управления в электронной форме, требуемые документы (сведения) предоставляются на каждого получателя, включенного в запрос, на бумажном носителе. Документ заверяется печатью соответствующего органа или организации.

Критериями принятия решения о направлении запроса об истребовании документа в порядке межведомственного информационного взаимодействия являются основания, указанные в пункте 2.7. настоящего Административного регламента.

Результатом административной процедуры является получение документов, которые не были представлены лично заявителем.

3.2.3. Проверка права заявителя на предоставление муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление пакета документов заявителя специалисту, ответственному за проверку права на получение муниципальной услуги.

Ответственность за проверку права заявителя на выдачу Социальных карт определенным категориям граждан несет специалист Управления.

Специалист, ответственный за проверку права по выдаче социальных карт, осуществляет проверку представленных заявителем документов на предмет:

- соответствия содержания документа требованиям пункта 2.6. настоящего Административного регламента;

- отсутствие оснований для отказа, указанных в пункте 2.9. настоящего Административного регламента.

Ответственность за проверку права заявителя на получение муниципальной услуги несет специалист Управления, ответственный за проверку права.

Содержание административной процедуры включает в себя проверку права заявителя на предоставление муниципальной услуги, внесение данных в Журнал учета выдачи социальных карт.

Критериями принятия решения о наличии права заявителя на предоставление муниципальной услуги являются документы и основания, указанные в пункте 2.6. настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения действия – 5 минут.

Результатом административной процедуры является передача оформленной Социальной карты на подписание начальнику Управления или его заместителю или уведомление об отказе в выдаче Социальной карты.

3.2.4. Выдача или отказ в выдаче Социальной карты.

Социальная карта оформляется надлежащим образом и подписывается начальником Управления, после чего выдается специалистом Управления заявителю.

Максимальный срок выполнения действия – 10 минут.

Результатом административной процедуры является передача оформленной Социальной карты на подписание начальнику Управления или его заместителю или уведомление об отказе в выдаче Социальной карты.

В случае наличия оснований, указанных в п. 2.9. настоящего Административного регламента заявителю выдается мотивированный отказ в выдаче Социальной карты.

3.2.5. Процедура завершается внесением изменений в Журнал учета выдачи Социальных карт.

Максимальный срок выполнения действия – 5 минут.

3.2.6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении 3 настоящему Административному регламенту.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений осуществляется заведующим отделом Управления либо лицом, его замещающим, путем проведения проверок, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Периодичность осуществления текущего контроля – постоянно, при каждом обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том

числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц, специалистов Управления по предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица Управления, ответственные за осуществление административных процедур, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

В случае допущенных нарушений специалисты Управления привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) должностных лиц Управления, а также в принимаемых ими решениях, нарушениях положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц этого органа.

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих.

Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, муниципального служащего в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска;
- требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска;
- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления услуги.

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

При желании заявителя обжаловать действие (бездействие) должностного лица Управления, последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия (бездействия).

Управление обеспечивает:

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Управления, его специалистов посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Управления, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Управления подаются начальнику Управления, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения начальника Управления, предоставляющего муниципальную услугу, подаются Главе города Пятигорска.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Управление, либо к Главе города Пятигорска подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления, в приеме документов у заявителя либо, в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, если принятие решения по жалобе заявителя не входит в компетенцию Управления, в течение семи дней со дня регистрации жалобы, Управление направляет ее в уполномоченный на рассмотрение орган и информирует заявителя о перенаправлении жалобы в письменной форме.

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

По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы Глава города Пятигорска принимает одно из следующих решений:

- признает жалобу заявителя обоснованной и обязывает начальника Управления устранить выявленные нарушения;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

- наименование органа соцзащиты, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица органа соцзащиты, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице органа соцзащиты, решение или действие (бездействие) которого обжалуются;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления государственной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

Приложение 1
к Административному регламенту
«Выдача Социальных карт
определенным категориям граждан»

Сведения

о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты муниципального учреждения «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска»

Муниципальное учреждение «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска»	357500, г. Пятигорск, ул. Первомайская. д. 89а	(879-3) 39-08-28	utszn032@mail.ru
--	---	---------------------	------------------

График (режим) работы муниципального учреждения «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска»

Понедельник	Прием граждан с 09.00 до 17.00
Среда	Прием социальных работников с 09.00 до 13.00
Четверг	Прием граждан с 09.00 до 17.00
Перерыв	С 13.00 до 14.00
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

Приложение 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача Социальных карт
определенным категориям граждан»

Бланк заявления

Начальнику МУ «УСПН г. Пятигорска»

(Ф.И.О.)
проживающего по адресу:
г. Пятигорск, _____

заявление

Согласно Федеральному закону от 26.07.2006 г. № 152 «О персональных данных», я даю свое согласие МУ «УСПН г. Пятигорска» на обработку и использование моих персональных данных, предусмотренных действующим законодательством, в целях предоставления мне мер социальной поддержки. Настоящее согласие, данное мною, действует до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации. Отзыв заявления осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

_____201__ г. _____

Приложение 3

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача Социальных карт определенным категориям граждан»

Блок-схема
предоставления муниципальной услуги по выдаче
Социальных карт определенным категориям граждан

