№ 4462 от 09.10.2017 г.

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан»; о признании утратившим силу постановления администрации города Пятигорска от 05.11.2014 г. № 4034

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 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», Уставом муниципального образования города-курорта Пятигорска,-

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан».

2. Признать утратившими силу постановление администрации города Пятигорска от 05.11.2014 г. № 4034 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по признанию малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан; о признании утратившими силу постановления администрации города Пятигорска от 06.09.2012 г. № 3633, от 14.02.2008 г. № 636».

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 «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан»

1. Общие положения

* 1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан» (далее – Административный регламент) устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги.

* 1. Круг заявителей.

Заявителями являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории города-курорта Пятигорска, (далее – получатели муниципальной услуги), которые по независящим от них причинам имеют среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, установленного в Ставропольском крае для соответствующих социально-демографических групп населения, и действующего на момент обращения за муниципальной услугой.

* 1. 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.

Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пятигорска» (далее – МБУ «МФЦ») расположен по адресу: Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Коллективная, д. 3. График работы МБУ «МФЦ» указан в Приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.2. Справочные телефоны органа, предоставляющего услугу, и МБУ «МФЦ», в том числе номер телефона – автоинформатора.

Телефоны Управления: 8(8793) 39-20-54, 39-08-28.

Телефоны МБУ «МФЦ»: 8(8793) 97-50-56.

1.3.3. Адреса официальных сайтов органа, предоставляющего услугу, и МБУ «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении услуги, адреса их электронной почты.

Официальный сайт Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.uspn032.ru](http://www.uspn032.ru). Электронная почта Управления: [utszn032@mail.ru](mailto:utszn032@mail.ru).

Официальный сайт МБУ «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: pyatigorsk.umfc26.ru. Электронная почта МБУ «МФЦ»: [mfc-5gorsk@mail.ru](mailto:mfc-5gorsk@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 с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Получение информации по вопросам предоставления услуги, а также сведений о ходе предоставления услуги в Управлении и МБУ «МФЦ» осуществляется:

- лично на приеме – по адресу нахождения Управления, МБУ «МФЦ»;

- устно – по телефонам Управления: 8(8793) 39-20-54, по телефонам МБУ «МФЦ»:8(8793) 97-50-56, 8(8793)97-50-51, 8(8793) 97-51-52;

- в письменном виде путем направления почтовых отправлений.

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 официальных сайтах органа, предоставляющего услугу, и МБУ «МФЦ», органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах Управления, МБУ «МФЦ», по справочным телефонам, на официальном сайте муниципального образования города-курорта Пятигорска www.pyatigorsk.org, сайте Управления [www.uspn032.ru](http://www.uspn032.ru), сайте МБУ «МФЦ» pyatigorsk.umfc26.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих 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.

Муниципальная услуга предоставляется Управлением.

Органами, участвующими в предоставлении услуги, являются:

территориальные органы Пенсионного фонда Российской Федерации;

территориальные органы государственной службы занятости населения Ставропольского края;

территориальные органы Федеральной службы судебных приставов;

территориальные органы Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии;

органы соцзащиты;

органы местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края.

Запрещено требовать от заявителя осуществления 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 и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утверждаемый решением Думы города Пятигорска от 22 февраля 2012 года № 7-14 РД.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- признание малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина и выдача справки о признании малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина;

- отказ в признании малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина, выдача уведомления об отказе в признании малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина.

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.

Срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 7 дней со дня принятия Управлением либо МБУ «МФЦ» заявления со всеми необходимыми документами.

Срок приостановления предоставления муниципальной услуги – 15 рабочих дней.

При проведении дополнительной проверки окончательный ответ о назначении муниципальной услуги либо отказе в ее назначении должен быть дан заявителю не позднее чем через 30 календарных дней после дня его обращения в Управление либо МБУ «МФЦ».

Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги не превышает 3-дневный срок со дня принятия решения о назначении (отказе в назначении) государственной социальной помощи.

Срок передачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, из Управления в МБУ «МФЦ» – один день до истечения срока принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

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 Федерации[[1]](#footnote-2);

Гражданским кодексом Российской Федерации[[2]](#footnote-3);

Семейным кодексом Российской Федерации[[3]](#footnote-4);

Федеральным законом от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»[[4]](#footnote-5);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»[[5]](#footnote-6);

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»[[6]](#footnote-7);

Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»[[7]](#footnote-8);

постановлением Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 г. № 553 «О порядке оформления и предоставления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов»[[8]](#footnote-9);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц»[[9]](#footnote-10);

постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»[[10]](#footnote-11);

Законом Ставропольского края от 19 ноября 2007 года № 56-кз «О государственной социальной помощи населению в Ставропольском крае»[[11]](#footnote-12);

постановлениями Правительства Ставропольского края «Об установлении величины прожиточного минимума на душу населения и по основным социально-демографическим группам населения в Ставропольском крае» за соответствующий квартал года;

Уставом муниципального образования города-курорта Пятигорска[[12]](#footnote-13);

постановлением администрации города Пятигорска от 08.02.2012 г. № 403 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (не публиковалось);

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.

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

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявителем представляются в Управление следующие документы:

- заявление о признании малоимущими семей (одиноко проживающих граждан) (Приложение 5 к настоящему Административному регламенту);

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Законный представитель дополнительно представляет документы, удостоверяющие его полномочия;

- документы, подтверждающие родство и (или) свойство (свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, свидетельство о перемене имени, свидетельство о расторжении брака);

- один из документов, подтверждающих факт совместного проживания заявителя с членами семьи (справка о составе семьи заявителя на дату обращения (с указанием даты рождения каждого члена семьи и степени родства (свойства), выданная управляющей жилищно-эксплуатационной организацией, на балансе которой находится жилой дом, домовая (поквартирная) книга, договор социального найма, выписка из финансового лицевого счета, выписка из поквартирной карточки);

- документы, подтверждающие сведения о доходах каждого члена семьи за три месяца, предшествующих месяцу обращения за оказанием муниципальной услуги;

- правоустанавливающие документы на объекты недвижимости, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости;

- документы, подтверждающие наличие независящих причин: наличие нетрудоспособных членов семьи при отсутствии других трудоспособных членов семьи, которые обязаны их содержать в соответствии с законодательством, а также когда трудоспособные члены семьи признаны безработными или обучаются в общеобразовательных организациях основного общего и среднего общего образования либо в профессиональных образовательных организациях и (или) образовательных организациях высшего образования по очной форме обучения или не работают в связи с уходом за членом семьи (ребенком до достижения им возраста трех лет; ребенком-инвалидом, или инвалидом I группы, или членом семьи, нуждающимся по заключению медицинской организации в постоянном постороннем уходе либо достигшим возраста 80 лет); длительное лечение (лечение продолжительностью более двух месяцев подряд, подтверждаемое документом медицинской организации); наличие в семье трех и более несовершеннолетних детей; наличие инвалидности I либо II группы.

По желанию гражданина им, кроме оригиналов указанных документов, могут быть представлены их ксерокопии.

Решение суда представляется в виде копии, заверенной судьей, страницы которой прошиты, пронумерованы, скреплены печатью.

2.6.2. Способ получения документов, подаваемых заявителем (законным представителем), в том числе в электронной форме утвержденный бланк заявления предоставляется заявителю (законному представителю) при личном обращении в Управление, либо МБУ «МФЦ». Заявителю (законному представителю) предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на [едином портале](garantF1://27012151.147) и [региональном портале](garantF1://27012151.82).

В случае направления заявления и документов посредством почтовой связи (заказным письмом) документы, перечисленные в подпункте 2.6.1 Административного регламента, должны быть заверены нотариально.

Ответственность за достоверность и полноту предоставляемых сведений и документов, являющихся необходимыми для предоставления государственной услуги, возлагается на заявителя.

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, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

В порядке межведомственного взаимодействия должностное лицо Управления или специалист МБУ «МФЦ» (в случае подачи заявления через МБУ «МФЦ»), ответственное за истребование документов, при непредставлении их заявителем, запрашивает в электронном виде документы, подтверждающие доход семьи заявителя, и иные сведения:

- справку о выплаченных суммах пенсии и (или) иных выплат – из Государственного учреждения – Управление Пенсионного фонда Российской Федерации по г. Пятигорску;

- справку о регистрации гражданина в качестве безработного и получения пособия по безработице – из Государственного казенного учреждения «Центр занятости населения города-курорта Пятигорска»;

- справку о составе семьи заявителя на дату обращения (с указанием даты рождения каждого члена семьи и степени родства (свойства)), выдаваемую администрацией города Пятигорска;

- документы об имуществе, принадлежащем гражданину, претендующему на получение государственной социальной помощи (его семье) на праве собственности, запрашиваемые в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии;

- справка органа соцзащиты по месту регистрации членов семьи или одиноко проживающего гражданина о получении (неполучении) мер социальной поддержки (в случае регистрации за пределами г. Пятигорска).

Заявитель вправе самостоятельно представить указанные документы.

Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти края, предоставляющих государственные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=3EE59AC11E966821BA48E871EF636407D4E1372B236B11566B5E14826F08FF1637945524H7x7L) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

представления [документов и информации](garantF1://70096980.1000), в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](#sub_101) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](#sub_706) статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

отсутствие документа (документов), подтверждающего (их) личность и полномочия заявителя;

документы имеют подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные сокращения, исправления, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного лица;

документы исполнены цветными чернилами (пастой), кроме синих или черных, либо карандашом;

документы не содержат все установленные реквизиты: наименование и адрес организации, выдавшей документ, подпись уполномоченного лица, печать организации, выдавшей документ, дату выдачи документа, номер и серию (если есть) документа, срок действия документа;

документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

в документах фамилии, имена, отчества гражданина указаны не полностью (фамилия, инициалы);

заявление и копии документов не заверены в установленном порядке (при направлении документов посредством почтовой связи);

документы не подписаны [электронной подписью](garantf1://12084522.21/) или выявлено несоблюдение условий признания действительности усиленной [квалифицированной электронной подписи](garantf1://12084522.11/), указанных в [пункте 2.17](file:///E:\ОКСАНА%203\РЕГЛАМЕНТЫ\ГСП\2015\ГСП.doc#sub_2217#sub_2217) Административного регламента.

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

2.9.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

отсутствие у заявителя документов, подтверждающих факт проживания на территории города-курорта Пятигорска;

превышение [величины прожиточного минимума](consultantplus://offline/main?base=RLAW077;n=18633;fld=134) над среднедушевым доходом семьи или доходом одиноко проживающего гражданина;

представление неполных и (или) недостоверных сведений о составе семьи и (или) доходах;

представленные документы не подтверждают право заявителя на признание малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина;

2.9.2. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является представление заявителем документов не в полном объеме и (или) документов, несоответствующих требованиям пункта 2.8 настоящего Административного регламента.

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

К услугам, необходимым и обязательным для предоставления муниципальной услуги, относятся получение документов, подтверждающих сведения о доходах каждого члена семьи за три месяца, предшествующих месяцу обращения.

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

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

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.

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, предоставляются бесплатно.

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 муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подачи запроса предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут, по предварительной записи 10 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.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется должностным лицом Управления либо специалист МБУ «МФЦ», ответственным за прием и регистрацию документов, посредством внесения соответствующей записи в журнал регистрации заявлений о признании малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан (далее – журнал регистрации) в день подачи заявления от заявителя или со дня предоставления документов в Управление сотрудниками МБУ «МФЦ» в течение 15 минут.

Запрос о предоставлении муниципальной услуги, направленный в электронной форме, распечатывается на бумажный носитель должностным лицом Управления, ответственным за прием и регистрацию документов, и регистрируется в журнале регистрации в сроки, указанные в настоящем пункте.

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, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

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

Прилегающая территория к зданию обеспечивается местами для парковки автотранспортных средств инвалидов.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями, обеспечивается беспрепятственный доступ.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Помещения, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, в том числе при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Площадь мест ожидания зависит от количества заявителей, ежедневно обращающихся в Управление или МБУ «МФЦ» в связи с предоставлением государственной 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.

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

Обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком.

Обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

Оказание должностными лицами Управления или МБУ «МФЦ» необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг на равнее с другими лицами.

Помещения МБУ «МФЦ» должны соответствовать требованиям, установленным [постановлением](garantf1://70190064.0/) Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.16. Показатели доступности и качества муниципальных услуг, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, 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 = Установленный регламентом срок / Время, фактически затраченное на предоставление государственной услуги \*100%.

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

2. Доступность:

Дос = Дтел + Дврем + Дб/б с + Дэл + Динф + Джит, где

Дтел – наличие возможности записаться на прием по телефону:

Дтел = 10% - можно записаться на прием по телефону;

Дтел = 0% - нельзя записаться на прием по телефону;

Дврем – возможность прийти на прием в нерабочее время:

Дврем = 10% - прием (выдача) документов осуществляется без перерыва на обед (5%) и в выходной день (5%);

Дб/б с – наличие безбарьерной среды:

Дб/б с = 20% - от тротуара до места приема можно проехать на коляске;

Дб/б с= 10% - от тротуара до места приема можно проехать на коляске с посторонней помощью 1 человека;

Д б/б с = 0% - от тротуара до места приема нельзя проехать на коляске;

Дэл – наличие возможности подать заявление в электронном виде:

Дэл = 20% - можно подать заявление в электронном виде;

Дэл = 0% - нельзя подать заявление в электронном виде;

Динф – доступность информации о предоставлении муниципальной услуги:

Динф = 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%);

Динф = 0% - для получения информации о предоставлении услуги необходимо пользоваться услугами, изучать нормативные документы;

Джит – возможность подать заявление, документы и получить результат муниципальной услуги по месту жительства:

Джит = 20% - можно подать заявление, документы и получить результат муниицпальной услуги по месту жительства, например, наличие графика приема специалистами в различных поселениях, микрорайонах или наличие доверенного лица в администрациях поселений, микрорайонах;

Джит = 0% - нельзя подать заявление, документы и получить результат муниципальной услуги по месту жительства.

3. Качество (Кач): Кач = Кдокум + Кобслуж + Кобмен + Кфакт,

где

Кдокум = 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.

Кобслуж = 100%, если сотрудники вежливы, корректны, предупредительны, дают подробные доступные разъяснения.

Кобмен = количество документов, полученных без участия заявителя / количество предусмотренных регламентом документов, имеющихся в ОИВ \* 100%.

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

Кфакт = (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 = 100% - Кобж / Кзаяв x 100%, где

Кобж – количество обжалований при предоставлении государственной услуги;

Кзаяв – количество заявителей.

Значение показателя 100% свидетельствует об удовлетворенности гражданами качеством предоставления государственной услуги.

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

При предоставлении муниципальной услуги в МБУ «МФЦ» специалистами МБУ «МФЦ» могут в соответствии с настоящим Административным регламентом осуществляться:

информирование и консультирование заявителей по вопросу предоставления муниципальной услуги;

прием заявления и документов в соответствии с Административным регламентом;

истребование документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и находящихся в других органах и организациях в соответствии с заключенными соглашениями;

выдача заявителям документов, являющихся результатом.

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 (действий) в МБУ «МФЦ»

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

прием и регистрация заявления и документов на предоставление муниципальной услуги;

формирование и направление межведомственных запросов;

истребование документов, в случае проведения дополнительной проверки представленных сведений;

проверка права и принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

выдача документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (выдача справки о признании малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан или решение об отказе в признании малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан);

принятие решения о прекращении предоставления муниципальной услуги.

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Прием и регистрация заявления и документов на предоставление муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Управление либо в МБУ «МФЦ» заявления с комплектом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Содержание административной процедуры включает в себя прием, регистрацию заявления и документов.

В случае представления заявителем документов не в полном объеме и (или) неправильно оформленных Управление в течение 2 рабочих дней со дня их представления направляет заявителю уведомление о перечне недостающих документов и (или) документов неправильно оформленных по форме, указанной в Приложении 7 к Административному регламенту. В случае непредставления заявителем документов, указанных в уведомлении, в 15-дневный срок, заявление будет оставлено без рассмотрения.

В случае подачи заявления и документов в электронной форме указанная административная процедура дополнительно включает проверку действительности используемой заявителем усиленной квалифицированной электронной подписи.

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры 15 минут.

Указанная административная процедура выполняется должностным лицом Управления либо специалистом МБУ «МФЦ», ответственным за прием и регистрацию документов.

Критериями принятия решения о приеме (отказе в приеме) документов являются основания, указанные в пункте 2.8 Административного регламента.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поступившие в Управление в форме электронного документа, принимаются и распечатываются на бумажный носитель должностным лицом Управления, ответственным за прием и регистрацию документов. Указанные документы регистрируются и рассматриваются в порядке и сроки, установленные Административным регламентом.

Должностное лицо Управления либо МБУ «МФЦ», ответственное за прием и регистрацию документов, передает в порядке делопроизводства пакет документов должностному лицу Управления либо МБУ «МФЦ», ответственному за истребование документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

3.2.2. Формирование и направление межведомственных запросов.

Основанием для комплектования документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия является непредставление 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 представлении 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 должностным лицом Управления либо специалистом МБУ «МФЦ» (в случае подачи заявления через МБУ «МФЦ»), ответственным за истребование документов в порядке межведомственного информационного взаимодействия.

При отсутствии технической возможности направления межведомственного (ведомственного) запроса с использованием системы электронного почтового сервиса гарантированной доставки межведомственный (ведомственный) запрос формируется на бумажном носителе в соответствии с требованиями пунктов 1-6 и 8 части 1 статьи 72 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и направляется в орган и (или) организацию, в распоряжении которых находятся указанные документы, по почте или курьером.

В случае отсутствия у органа или организации, заключившего с Управлением или МБУ «МФЦ» соглашение об информационном обмене, технической возможности представления 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 либо мотивированных ответов на межведомственный запрос.

Специалист Управления, ответственный за истребование документов в порядке межведомственного информационного взаимодействия, передает полученные документы специалисту Управления, ответственному за прием документов для приобщения их к пакету документов, представленному заявителю.

3.2.3. Проведение дополнительной проверки представленных сведений.

Основанием для начала административной процедуры является наличие в представленных документах противоречивых сведений о доходах заявителя и (или) членов его семьи.

Содержание административной процедуры включает в себя подготовку и утверждение проекта уведомления о проведении дополнительной проверки представленных сведений (Приложение 6 к настоящему Административному регламенту).

Уведомление о проведении дополнительной проверки утверждается начальником Управления или лицом, его замещающим, не позднее 1 рабочего дня со дня поступления проекта уведомления о проведении дополнительной проверки.

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15-дневный срок с момента подачи заявления со всеми необходимыми документами.

Указанная административная процедура выполняется специалистом, ответственным за проверку права и формирование личного дела, руководителем соответствующего отдела Управления и начальником Управления или его заместителем.

Результатом административной процедуры является направление заявителю уведомления о проведении дополнительной проверки.

Специалист Управления, ответственный за проверку права и формирование личного дела, направляет соответствующее уведомление заявителю и помещает его копию в личное дело.

О принятом решении Управление сообщает заявителю не позднее чем в 3-дневный срок со дня принятия этого решения.

Результатом административной процедуры является получение Управлением запрашиваемых сведений.

Основанием для истребования документов является поступление полного пакета документов от должностного лица Управления либо МБУ «МФЦ», ответственного за прием и регистрацию документов, и решение начальника Управления о проведении дополнительной проверки представленных сведений.

Основанием для проведения дополнительной проверки предоставленных сведений является:

наличие в предоставленных документах противоречивых сведений о доходах заявителя и (или) членов его семьи;

ненадлежащее оформление предоставленных документов.

Содержание административной процедуры включает в себя принятие решения о проведении дополнительной проверки представленных сведений и направление заявителю уведомления о проведении дополнительной проверки представленных сведений в 3-дневный срок со дня принятия такого решения, подготовку и направление запроса в орган и (или) организацию, владеющих такой информацией, контроль над своевременным поступлением ответа на направленный запрос, получение ответа.

Должностное лицо Управления, ответственное за истребование документов, в случае проведения дополнительной проверки представленных сведений, готовит проект уведомления о проведении дополнительной проверки представленных сведений по форме, указанной в Приложении 6 к Административному регламенту.

Общий максимальный срок истребования документов, в случае проведения дополнительной проверки представленных сведений – 30 календарных дней.

Указанная административная процедура выполняется должностным лицом Управления, ответственным за истребование документов, в случае проведения дополнительной проверки представленных сведений.

Результатом административной процедуры является получение Управлением запрашиваемых сведений.

3.2.4. Проверка права и принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление личного дела специалисту, ответственному за проверку права и формирование личного дела.

Содержание административной процедуры включает в себя определение среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина в целях установления их права на получение ими муниципальной услуги.

Должностное лицо Управления готовит проект справки о признании семьи или одиноко проживающего гражданин или проект решения об отказе в признании семьи или одиноко проживающего гражданин (Приложение 4 к настоящему Административному регламенту).

Утверждение справки о признании малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина путем заверения соответствующей справки подписью начальника Управления или его заместителя и гербовой печатью Управления (Приложение 2 к настоящему Административному регламенту).

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 7 дней.

Указанная административная процедура выполняется начальником Управления или его заместителем.

Критериями принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги являются документы и основания, указанные в пункте 2.6 и подпункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.5. Выдача документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (выдача справки о признании малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан или решение об отказе в признании малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан).

Должностное лицо Управления, ответственное за выдачу документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, направляет заявителю или в МБУ «МФЦ» (в случае подачи заявления через МБУ «МФЦ») уведомление об отказе в признании семьи или одиноко проживающего гражданина (Приложение 3 к настоящему Административному регламенту) или справку о признании семьи или одиноко проживающего гражданина (Приложение 2 к настоящему Административному регламенту) не позднее чем в 3-дневный срок со дня принятия этого решения.

3.2.6. Принятия решения о прекращении предоставления муниципальной услуги.

Основаниями для прекращения статуса малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина является:

- установление Управлением факта об изменениях, являвшихся основанием для признания малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина, сведений о составе семьи, доходах и принадлежащем ему (его семье) имуществе на праве собственности в течение двух недель со дня наступления указанных изменений, если заявитель не известил Управление;

- смерть заявителя – одиноко проживающего гражданина;

- выезд малоимущей семьи или малоимущего одиноко проживающего гражданина за пределы муниципального образования города-курорта Пятигорска, в котором он проживал, со снятием с регистрационного учета по месту жительства или месту пребывания.

3.3 Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в Приложении 8 к 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 отдела Управления либо лицом, его замещающим либо руководителем МБУ «МФЦ», 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 Управления и специалистов МБУ «МФЦ» по предоставлению муниципальной услуги.

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

Должностные лица Управления, специалисты МБУ «МФЦ», ответственные за осуществление административных процедур, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

В случае допущенных нарушений специалисты Управления, МБУ «МФЦ» 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, специалистов МБУ «МФЦ», а также в принимаемых ими решениях, нарушений 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 на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц Управления, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги;

4) 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;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска;

7) отказ Управления, должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

Жалоба может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через МБУ «МФЦ», с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления, официального сайта муниципального образования города-курорта Пятигорска, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

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

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 или МБУ «МФЦ» обеспечивает:

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Управления, его должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Управления;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Управления, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.5. 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.

Жалобы на действия специалистов МБУ «МФЦ» подается в МБУ «МФЦ» и рассматривается его руководителем.

5.6. 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.

Жалоба на действия специалистов МБУ «МФЦ» подлежит рассмотрению руководителем МБУ «МФЦ» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо нарушения установленного срока исправления допущенных опечаток и ошибок – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

По результатам рассмотрения жалобы Управление 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.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель МБУ «МФЦ» принимает одно из следующих решений:

-признает жалобу заявителя обоснованной и обязывает ответственного специалиста МБУ «МФЦ» 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.

5.8. 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 1к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан» |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | Прием граждан с 09.00 до 13.00 |
| Вторник | Прием граждан с 10.00 до 12.00 |
| Среда | Прием социальных работников с 09.00 до 13.00 |
| Четверг | Прием граждан с 09.00 до 17.00 |
| Пятница | Прием граждан с 10.00 до 12.00 |
| Перерыв | С 13.00 до 14.00 |
| Суббота | Выходной |
| Воскресенье | Выходной |

График работы МБУ «МФЦ»

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | с 08:00 мин. до 18:00 мин |
| Вторник | с 08:00 мин. до 18:00 мин |
| Среда | с 08:00 мин. до 20:00 мин |
| Четверг | с 08:00 мин. до 18:00 мин |
| Пятница | с 08:00 мин. до 18:00 мин |
| Перерыв | без перерыва |
| Суббота | с 09:00 мин. до 13:00 мин |
| Воскресенье | Выходной |

|  |
| --- |
| Приложение 2к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан» |

# Справка (Справка-дубликат) № \_\_\_\_\_\_\_

Выдана гражданину (гражданке) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. полностью)

проживающему по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(полный почтовый адрес)

в том, что он (его семья) в составе:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(степень родства, Ф.И.О., дата рождения)

признан (признана) в установленном порядке малоимущим (малоимущей).

Справка выдана для предъявления по месту требования "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_

20\_\_ г. и действительна по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Начальник МУ «Управление

социальной поддержки населения

администрации города Пятигорска» Подпись

М.П.

специалист:

тел:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан» |

Ставропольский край  
город Пятигорск  
Муниципальное учреждение «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска»

УВЕДОМЛЕНИЕ

№ \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

(фамилия, имя, отчество заявителя)

Уведомляем Вас об отказе в признании малоимущей семьи

или малоимущим одиноко проживающего гражданина

Причина отказа:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указывается причина отказа со ссылкой на действующее законодательство (подпункт, пункт, статья, название и номер

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ нормативного правового акта)

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

Отказ в признании малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина Вы можете обжаловать в администрацию муниципального района (городского округа) и (или) в судебном порядке.

Руководитель подпись расшифровка подписи

Специалист, фамилия, имя, отчество

Телефон

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 4 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан» |

Муниципальное учреждение «Управление социальной поддержки

населения администрации города Пятигорска»

РЕШЕНИЕ

об отказе в признании малоимущей семьи

или малоимущим одиноко проживающего гражданина

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

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

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

(фамилии, инициалы, занимаемые должности лиц, принявших решение об отказе в признании малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина

рассмотрены документы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество, обратившегося гражданина) проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В результате рассмотрения документов установлено:

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

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

(указать причины, послужившие основанием для отказа в признании малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина)

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

учитывая вышеизложенное, решено: на основании ст.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(нормативно-правовой акт)

отказать в признании малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина.

Отказ в признании малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина заявитель может обжаловать в администрацию муниципального образования и (или) в судебном порядке.

Малоимущей семья или малоимущим одиноко проживающий гражданин могут быть признаны при устранении причин, послуживших основанием для отказа в признании малоимущей семьи или малоимущим одиноко проживающего гражданина.

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

(подпись) (фамилии и инициалы должностных лиц)

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

М.п.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Приложение 5к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан» | | | |
|  | | | |  | | | |
| Заявление о признании малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан | | | | | | | |
|  | | | | Начальнику МУ «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска» | | | |
|  | | | |
| от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ф.И.О. Проживающего(ей) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
|  | | | |
|
|
| ЗАЯВЛЕНИЕ-ДЕКЛАРАЦИЯ | | | | | | | |
| Я\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, имя, отчество полностью)  Прошу признать меня (мою семью) малоимущим (ей) в связи со следующей сложившийся ситуации. Сообщаю сведения о составе семьи: | | | | | | | |
| № п/п | Фамилия,имя,отчество | | Дата рождения | | Степень родства | Род занятий (раб.,учит., пенсионер) | |
|  |  | |  | | заявитель |  | |
|  |  | |  | |  |  | |
|  |  | |  | |  |  | |
|  | | | | | | | |
| № | | Имущество, принадлежащее мне (моей семье) на правах собственности (дом, квартира, дача, земельный участок, гараж, автотранспорт, сельхозтехника, подсобное хозяйство, пр.) | | | | | Количество |
|  | |  | | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вид полученного дохода | | | Общая сумма доходов всех членов семьи за 3 последних календарных месяца, предшествующих обращению | | |
| 1. | Доходы от трудовой деятельности (з/п, премия, оплата сезонных и временных работ, командировочные, сверхурочные, доп.выплаты, оплата по договору, доходы от предпринимательской деятельности и др.) | | |  | | |
| 2. | Социальные выплаты (пенсия, стипендия, пособие по безработице, пособие на ребенка, субсидии и др.) | | |  | | |
| 3. | Доходы от имущества (доходы от реализации или сдачи в аренду имущества, доходы от реализации плодов и продукции личного подсобного хозяйства) | | |  | | |
| 4. | Алименты, получаемые членом семьи | | |  | | |
| 5. | Доходы по акциям | | |  | | |
| 6. | Проценты по банковским вкладам | | |  | | |
| 7. | Наследованные, подаренные денежные средства | | |  | | |
| 8. | Денежные эквиваленты полученных льгот, социальных гарантий, субсидий по оплате жилищно-коммунальных услуг | | |  | | |
| заполняется специалистом управления | | | | | | |
| Общий доход семьи заявителя | | | |  | | |
| Среднедушевой доход семьи заявителя | | | |  | | |
| Прожиточный минимум семьи заявителя | | | |  | | |
| 1. | | | | | | |
| 2. | | | | | | |
| Правильность сообщенных сведений подтверждаю. Об ответственности за представление ложной информации предупрежден(а). Об изменениях в составе семьи, доходах и имуществе обязуюсь сообщить в течение двух недель со дня наступления указанных изменений. Разрешаю органу социальной защиты проводить проверку представленных мною сведений, получать информацию в иных органах, а так же обрабатывать мои персональные данные в установленном порядке. | | | | | | |
| " \_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись заявителя) | | | | | | |
| РЕШЕНИЕ: 1. Признать семью заявителя малоимущей. Справка № \_\_\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.   и действительна до "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. 2. В признании семьи малоимущей отказать по следующим причинам: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |
| "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. | |  | Начальник МУ "УСПН г. Пятигорска"\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 6 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан» |

Ставропольский край  
 город Пятигорск  
 Муниципальное учреждение «Управление социальной поддержки

населения администрации города Пятигорска»

# УВЕДОМЛЕНИЕ

о проведении дополнительной проверки

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

По результатам рассмотрения Вашего заявления управлением (города) принято решение от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. установлено, что:

(указать причины, послужившие основанием для проведения дополнительной проверки представленных сведений)

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

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

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

учитывая вышеизложенное, решено: на основании ст.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(нормативно-правовой акт)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_провести дополнительную проверку представленных сведений.

с «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ г.

Руководитель подпись расшифровка подписи

Специалист, фамилия, имя, отчество

Телефон

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Приложение 7 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан» | | |
| Ставропольский край город Пятигорск Муниципальное учреждение «Управление социальной поддержки населения  администрации города Пятигорска» | | | | | | |
| УВЕДОМЛЕНИЕ | | | | | | |
| № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.20\_\_г. | | | | | | |
| Уважаемая(ый) | | |  | | | ! |
|  | | | (фамилия, имя, отчество) | | |  |
| Уведомляем Вас, что в соответствии с подпунктом 3.2.1 Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан», утвержденного постановлением администрации города Пятигорска от \_\_\_\_ № \_\_\_, (далее – Административный регламент) Вами не представлены документы: | | | | | | |
| 1 |  | | | | | |
| 2 |  | | | | | |
| 3 |  | | | | | |
| К сведению сообщаем, что в случае непредставления вышеуказанных документов в срок до \_\_.\_\_.20\_\_ в соответствии с пунктом 3.2.1 Административного регламента Ваше заявление будет оставлено без рассмотрения.  Вы имеете право повторно обратиться за признанием семьи малоимущей или малоимущим одиноко проживающего гражданина, представив документы в порядке, предусмотренном пунктом 2.6.1 Административного регламента. | | | | | | |
|
| Руководитель | | подпись | | | расшифровка подписи | |
|  | | | | | | |
| Специалист, фамилия, имя, отчество  Телефон | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 8 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Признание малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан» |

Блок-схема предоставления муниципальной услуги по признанию малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Прием и регистрация заявления на предоставление муниципальной услуги |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | Комплектование документов в рамках межведомственного взаимодействия |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | Принятие решения о проведении дополнительной проверки предоставленных сведений |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | Проверка права заявителя на предоставление муниципальной услуги |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги |  |  |  | Принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги |
|  |  |  |  |  |
| Выдача справки о признании малоимущими семей или малоимущими одиноко проживающих граждан |  |  |  | Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги |

1. 1 «Российская газета» № 237 от 25 декабря 1993 года; [↑](#footnote-ref-2)
2. Собрание законодательства Российской Федерации, 05.12.1994, № 32, ст. 3301; [↑](#footnote-ref-3)
3. Собрание законодательства Российской Федерации, 01.01.1996, № 1, ст. 16; [↑](#footnote-ref-4)
4. «Российская газета», № 142, 23.07.1999; [↑](#footnote-ref-5)
5. Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31, ст. 3451; [↑](#footnote-ref-6)
6. «Российская газета», от 30 июля 2010 года № 168; [↑](#footnote-ref-7)
7. «Российская газета» № 75 от 8 апреля 2011 года; [↑](#footnote-ref-8)
8. Собрание законодательства Российской Федерации, 18.07.2011, № 29, ст. 4479. [↑](#footnote-ref-9)
9. Собрание законодательства Российской Федерации, 27.08.2012, № 35, ст. 4829; [↑](#footnote-ref-10)
10. 10 Собрание законодательства Российской Федерации, 03.09.2012, № 36, ст. 4903; [↑](#footnote-ref-11)
11. «Ставропольская правда» № 271-272 от 21.11.2007 года; [↑](#footnote-ref-12)
12. 12 «Пятигорская Правда» от 13 марта 2008 года № 26 (6991). [↑](#footnote-ref-13)