

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Социальная поддержка малоимущих граждан, граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Социальная поддержка малоимущих граждан, граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (далее – административных процедур).

Заявитель - получатель муниципальной услуги (законный представитель), обратившийся с заявлением (запросом) о предоставлении муниципальной услуги в письменной (электронной форме).

Малоимущие граждане - семья или одиноко проживающий гражданин, имеющие по независящим от них причинам среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, установленного в Мурманской области.

Среднедушевой доход семьи (одиноко проживающего гражданина) - совокупная сумма доходов каждого члена семьи (одиноко проживающего гражданина), деленная на количество всех членов семьи. Расчет среднедушевого дохода семьи (дохода одиноко проживающего гражданина) для решения вопроса о признании малоимущими и оказании муниципальной социальной помощи осуществляется органом социальной защиты населения по месту жительства, в который поступил запрос получателя муниципальной услуги (лица, являющегося его представителем).

Прожиточный минимум - стоимостная оценка потребительской корзины, а также обязательные платежи и сборы.

Трудная жизненная ситуация - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно, и требующая оказания экстренных, оперативных видов помощи.

1.2. Описание заявителей

Заявителями муниципальной услуги являются малоимущие семьи и одинокие граждане, а так же граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, в экстренных случаях вследствие катастроф, пожаров и других стихийных бедствий, проживающие на территории Терского района (далее - получатель муниципальной услуги).

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о предоставлении услуги осуществляет специалист по социальной защите населения администрации Терского района (далее - Специалист).

1.3.2. Сведения о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты, почтовом адресе, графике работы Специалиста содержатся в Приложении №1 Административного Регламента.

1.3.3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- путем предоставления консультаций исполнителями муниципальной услуги при личном или письменном обращении Заявителя;
- путем размещения на интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>
- путем размещения на официальном интернет-сайте администрации Терского района по адресу: <http://www.terskyrayon.ru>
- с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования (электронная почта).

1.3.4. При ответах на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за информирование, подробно, со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информирует Заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностные лица должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

1.3.5. Продолжительность консультации определяется в зависимости от сложности вопроса, но не должна превышать 20 минут. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- процедуре предоставления услуги;
- перечню документов, необходимых для предоставления услуги;
- срокам приема и выдачи документов;
- порядку обжалования отказа в предоставлении услуги.

1.3.6. При осуществлении консультирования при личном обращении и на телефонные звонки Специалист:

- представляется, называя наименование органа, должность, свои фамилию, имя, отчество;
- дает ответы на задаваемые посетителем вопросы;
- ведет разговор в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса;
- информирует посетителя о невозможности предоставления сведений, если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию Специалиста, и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан Специалист дает ответ в пределах своей компетенции. Если Специалист не может самостоятельно дать ответ на поставленный вопрос, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить Заявителю выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) изложить суть обращения в письменной форме;
- б) обратиться в иное удобное для Заявителя время для консультации;
- в) получить необходимую консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному Заявителем.

1.3.8. По письменному обращению Заявителя ответ должен быть изложен в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направлен простым почтовым отправлением или по факсу в адрес Заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

При информировании по обращению, направленному по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес Заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Социальная поддержка малоимущих граждан, граждан оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет администрация Терского района (далее – администрация) в лице специалиста по социальной защите населения.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Конечным результатом предоставления услуги является:

- решение о предоставлении муниципальной услуги;
- решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.2. Материальная помощь предоставляется в форме денежной выплаты или натуральной помощи и может быть оказана один раз в год, в исключительных случаях (полное или частичное уничтожение жилья и имущества в результате пожара, наводнения или других природных, техногенных воздействий, хищения денежных средств, имущества и др.) – два раза в год.

2.3.3. Натуральная помощь предоставляется в виде продуктов питания, средств санитарии и гигиены, средств ухода за детьми, одежды, обуви и других предметов первой необходимости, топлива, а также специальных транспортных средств, технических средств реабилитации лиц, нуждающихся в постороннем уходе.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней с даты приема (регистрации) заявления и документов, указанных в п. 2.6. Административного регламента до принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. В случае, если подготовка ответа требует направления запросов в иные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению руководителя администрации Терского района или иных уполномоченных им должностных лиц срок рассмотрения письменных обращений, указанный в п.2.4.1., может быть продлен на срок до 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.4.3. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги составляет не более 20 минут, при выдаче документов - 15 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 05.04.2003 №44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 №131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.08.2003 № 512 «О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

- Распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде».

- Уставом муниципального образования Терский район.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель представляет следующие документы:

а) заявление (Приложение № 2 к Административному регламенту);

б) документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания (справка о составе семьи Заявителя);

в) документы о трудовой деятельности, трудовом стаже и о заработке гражданина (копия трудовой книжки, справка о размере и виде дохода Заявителя и членов его семьи, проживающих совместно, документы, подтверждающие предстоящие денежные затраты (не более чем за последние 6 месяцев) или расходы, понесенные Заявителем).

2.6.2. Документы, получаемые через единую систему межведомственного электронного взаимодействия (без участия Заявителя), которые Заявитель вправе не предоставлять:

а) сведения, подтверждающие информацию о размере пенсии (справка о размере пенсии за последние три месяца, с разбивкой по месяцам);

б) документы, подтверждающие статус безработного (для неработающих граждан трудоспособного возраста).

2.6.3. Заявление и документы, указанные в п.2.6.1., 2.6.2. Административного регламента могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области и направлены с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.6.4. Представленные сведения могут быть подтверждены посредством дополнительной проверки (комиссионного обследования) специалистами администрации Терского района из членов комиссии социальной защиты населения. На основании полученных документов и результатов обследования специалисты составляют акт материально-бытового положения Заявителя (Приложение № 4 к Административному регламенту).

2.6.5. За представление недостоверных или искаженных сведений получатель муниципальной услуги несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются представление документов, оформленных ненадлежащим образом:

1) текст заявления не поддается прочтению;

2) не указаны фамилия, имя, адрес Заявителя;

3) в обращении содержатся пещензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу членов комиссии, а также членов их семей и т.п.

2.7.2. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

1) Заявитель не является малоимущим (или находящимся в трудной жизненной ситуации);

2) представление неполных, недостоверных и/или заведомо ложных сведений;

3) наличие в семье трудоспособных граждан, не предпринимающих никаких действий по своему трудоустройству;

4) выезд Заявителя на постоянное место жительства за пределы Терского района.

2.8.2. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с изложением причин отказа направляется Заявителю секретарем комиссии по социальной защите населения в письменной (или электронной) форме.

2.7.3. Приостановление предоставления услуги не предусмотрено.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Заявителям обеспечиваются комфортные условия для подачи заявлений и получения информации о предоставлении муниципальной услуги, оборудуются доступные места общего пользования санитарно-гигиенического назначения, места для хранения верхней одежды Заявителей.

2.9.2. Места ожидания, предназначенные для Заявителей, оборудуются информационными стендами с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, стульями и столами для возможности заполнения запросов о предоставлении услуги.

2.9.3. Прием Заявителей осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях (присутственных местах).

Кабинеты приема Заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указаниями:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества специалиста, ведущего прием.

Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.4. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

Места ожидания в очереди обеспечиваются местами для сидения: стулья, скамьи. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для размещения в здании. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.5. Помещения для непосредственного взаимодействия специалиста с Заявителями может быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста, а при отсутствии такой возможности в виде кабинетов, в которых ведут прием несколько специалистов.

2.9.6. Вход и выход из помещений оборудуется соответствующими указателями.

2.9.7. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему Заявителей.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы органа;
- место расположения органа.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 7 Административного регламента.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Бланки документов Заявитель может получить в электронном виде на интернет-портале "Государственные и муниципальные услуги Мурманской области" по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Для рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги администрация Терского района создает комиссию, состав которой утверждается постановлением администрации Терского района. В состав комиссии входят специалисты администрации Терского района.

3.1.2. Размер и вид материальной помощи определяется в зависимости от ситуации, в каждом случае индивидуально. Решение комиссии о размере или виде предоставляемой помощи оформляется протоколом.

3.1.3. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется протоколом и изложением причин отказа, направляется Заявителю секретарем комиссии в письменной (электронной) форме.

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

- прием заявления и документов от получателя муниципальной услуги;
- экспертиза документов, представленных Заявителем для установления права на получение муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.5. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (Приложение № 3).

3.2. Прием заявления и документов, экспертиза документов

3.2.1. Основанием для начала процедуры предоставления муниципальной услуги является обращение Заявителя (законного представителя) с пакетом документов, указанных в п. 2.6. Административного регламента к Специалисту для предоставления муниципальной услуги.

3.2.2. Специалист:

- осуществляет консультирование Заявителя (при личном обращении), в том числе по составу, форме и содержанию документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- проверяет соответствие представленных документов требованиям настоящего Административного регламента;
- возвращает документы Заявителю в случае несоответствия документов установленным требованиям;
- принимает заявление и документы в случае соответствия установленным требованиям с вручением Заявителю (при личном обращении или через доверенное лицо) расписки с отметкой о дате приема документов, присвоенном входящем номере, дате и времени исполнения муниципальной услуги.

3.3. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.3.1. Специалистом комплектуются документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги и направляются в комиссию.

3.3.2. На основании результатов обследования составляется акт материально-бытового положения Заявителя, принимается решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги, которое оформляется протоколом. В случае отказа оформляется решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3. Специалистом осуществляется уведомление Заявителя о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги и возврат документов.

3.3.4. Процедуры (этапы) предоставления муниципальной услуги регистрируются. В любое время с момента приема документов Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов. Контроль исполнения процедур предоставления услуги осуществляется Заявителем по входящему номеру, присвоенному его заявлению.

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, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, положений настоящего Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Административным регламентом, осуществляет заместитель руководителя администрации Терского района, курирующий данное направление.

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

4.2.1. В ходе предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги руководителем администрации Терского района.

4.2.2. В ходе проверок лица, уполномоченные для проведения проверки, изучают следующие вопросы:

1) деятельность специалистов при проведении мероприятий, связанных с осуществлением административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

2) соблюдение установленного порядка и сроков рассмотрения заявлений;

3) полнота и правильность заполнения соответствующих журналов;

4) организация мероприятий, связанных с осуществлением административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

5) соблюдение порядка регистрации и сроков прохождения материалов по административным процедурам, установленным настоящим Административным регламентом;

6) состоящие работы с жалобами и заявлениями по административным процедурам, установленным настоящим Административным регламентом.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб или по инициативе начальника Отдела. Внеплановая проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится на основании поступивших обращений на неправомерные решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Результаты проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги оформляются в виде акта произвольной формы, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.3.1. Должностные лица ответственные за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за нарушение требований, установленных настоящим Административным регламентом, за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги, служебных обязанностей, а также за совершение противоправных действий (бездействие) при проведении проверки.

4.3.2. Ответственность должностных лиц Администрации Терского района закрепляется в их должностных регламентах или должностных инструкциях.

Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо, ответственное за прием и подготовку документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

4.3.3. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

4.4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

4.4.2. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения. По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации Терского района с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявители имеют право на досудебное обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного обжалования являются:

- действия (бездействия) должностных лиц при исполнении Административного регламента;
- решения, принимаемые в рамках исполнения Административного регламента.

5.3. Обращение подается на имя руководителя администрации Терского района.

5.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу) в адрес администрации Терского района. Обращение в письменной форме направляется по почте или при личном обращении к ответственному лицу.

5.5. Рекомендуемая форма обращения (жалобы) приведена в Приложении № 8. Обращение (жалоба) должно содержать:

- наименование муниципального органа, в который направляется жалоба, либо фамилию должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица) заинтересованного лица, подающего обращение, его местонахождение, почтовый адрес;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.

Обращение, поступившее в администрацию Терского района или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.6. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- если в обращении не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо администрации Терского района, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Терского района или одному и тому же должностному лицу администрации Терского района. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно в адрес Отдела или администрации Терского района.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения в том случае, если администрация Терского района располагают этой информацией и документами при условии, что она не является конфиденциальной.

5.9. Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено ответственным лицом и решение принято в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Руководитель администрации Терского района (лицо, его замещающее) проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.11. В случае выявления в действиях должностных лиц администрации Терского района нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, администрация Терского района в письменной форме сообщает об этом лицу, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.12. Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ Заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию Терского района или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Контактные данные ОМСУ, предоставляющего муниципальную услугу

Администрация Терского района

Местонахождение/почтовый адрес: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42
Секретарь: (815-59) 5-04-45
Общий отдел: (815-59) 5-06-68
Адрес электронной почты администрации: e-mail: terskibereg@com.mels.ru
Официальный интернет- сайт администрации Терского района по адресу: <http://www.terskyrayon.ru>

График работы

*ежедневно, кроме выходных и праздничных дней - с 8 час. 00 мин до 17 час. 00 мин.
пятница - с 8 час.00 мин. до 12 час. 00 мин.
перерыв - с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.*

Специалист по социальной защите населения администрации Терского района

Местонахождение/почтовый адрес: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42, каб.№11
Тел./факс: (8-815-59) 50716
Адрес электронной почты: cti@terskyrayon.ru

График работы

*ежедневно, кроме выходных и праздничных дней - с 8 час. 00 мин до 17 час. 00 мин.
пятница - с 8 час.00 мин. до 12 час. 00 мин.
перерыв - с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.*

Председателю комиссии по социальной
защите населения _____

_____ (Ф.И.О)

от _____

Проживающего(ей) по адресу: _____

телефон: _____

паспорт: № _____

_____ (когда, кем выдан)

ЗАЯВЛЕНИЕ

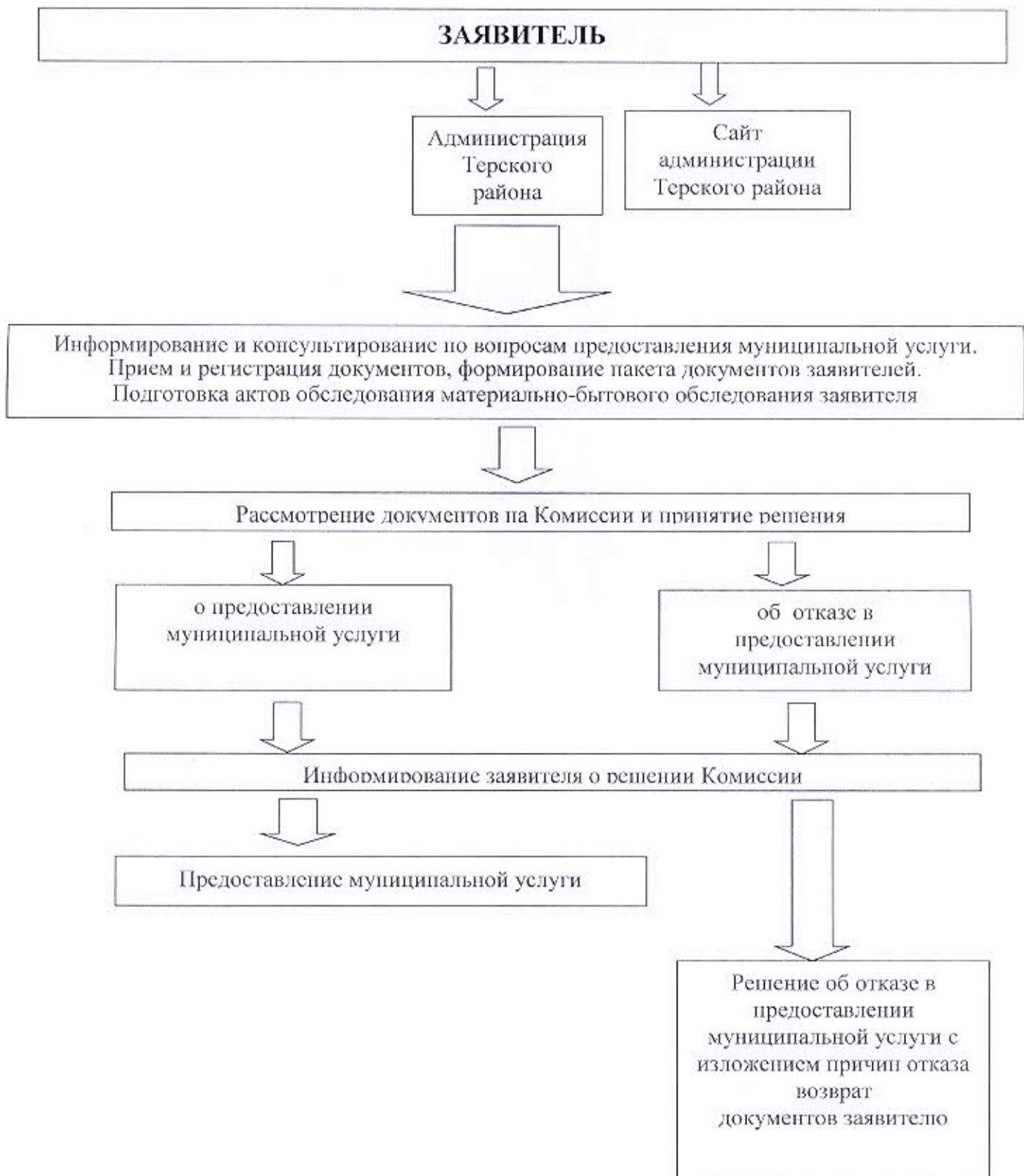
Прошу оказать социальную поддержку в связи с трудной жизненной ситуацией
(аргументировать) _____

"__" _____ 20__ г.
_____ (подпись)

Заявление принял: _____, № регистрации в журнале _____
(Ф.И.О. специалиста)

"__" _____ 20__ г.
_____ (подпись)

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги



А К Т
материально-бытового обследования условий проживания граждан, нуждающихся в различных видах социальной поддержки

от « ____ » _____ 20__ года

Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

Дата рождения _____

Паспортные данные _____

Домашний адрес, телефон _____

(фактический)

(по прописке)

Категория учета заявителя _____

Основания, дающие право на льготы _____

(удостоверение, №, серия, дата)

Группа инвалидности _____

Общий трудовой стаж _____

Последнее место работы _____

Семейное положение _____

(одиноким, проживающий с родственниками - указать степень родства,

проживающий с квартирантами)

Источники и размеры дохода _____

Доходы других членов семьи _____

Среднедушевой доход _____

Адрес и телефон родственников _____

Оказываемая помощь _____

(материальная, натуральная, помощь по ведению хозяйства)

(родственниками, соседями, учреждением соопекающего)

Кто осуществляет уход _____

Условия проживания _____

(благоустроенное, с частичными удобствами, без удобств, частный дом,

отдельная квартира, коммунальная комната, жилая площадь, этаж)

Наличие коммунально-бытовых удобств _____
(водопровод, газ, центральное отопление, ванна, лифт и др.)

Ведомственная принадлежность жилья _____
(муниципальное, ведомственное) Жилье

приватизированное или не приватизированное _____

Степень самообслуживания _____
(свободно передвигается по городу, только в пределах жилья,
только с посторонней помощью)

Причина обращения _____

Какая помощь оказывалась ранее _____

Заключение _____

Фамилии и должности специалистов, проводивших обследование _____

С актом ознакомлен (а) _____

РЕШЕНИЕ
о предоставлении муниципальной услуги

№ _____ от _____

(Ф.И.О. заявителя)
проживающий (ая) по адресу: _____, обратился (ась) в
уполномоченный орган _____

(юридическое название уполномоченного органа)
за предоставлением муниципальной услуги
Заявление о назначении принято «___» _____ 20__ г., зарегистрировано
№ _____.

По результатам рассмотрения заявления и представленных документов принято решение о
предоставлении муниципальной услуги в виде материальной помощи.

Размер материальной помощи _____
_____.

Руководитель
уполномоченного органа _____
(подпись) (расшифровка)

Исп. _____
Тел. _____

РЕШЕНИЕ
об отказе в предоставлении муниципальной услуги

№ _____ от _____

(Ф.И.О. заявителя)
проживающий (ая) по адресу: _____, обратился (ась) в
уполномоченный орган _____
_____ (юридическое название уполномоченного органа)
за предоставлением муниципальной услуги _____

Заявление принято « _____ » _____ 20__ г., зарегистрировано № _____.
По результатам рассмотрения заявления принято решение отказать в предоставлении
муниципальной услуги _____ в соответствии с _____
_____ (причина отказа в
назначении со ссылкой на нормы
действующего законодательства)

Приложение: документы (перечень) на ___ л.

Руководитель
уполномоченного органа _____
(подпись) (расшифровка)

Исп. _____
Тел. _____

**Показатели доступности и качества
предоставления муниципальной услуги**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 20 минут	100
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы органа, предоставляющего муниципальную услугу	100
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
7.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100
8.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100
9.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100

Наименование органа, в который подается жалоба

полное наименование организации (для юридического лица)
или фамилию, имя, отчество (для физического лица)
заинтересованного лица, подающего обращение,
его местонахождение, почтовый адрес

ЖАЛОБА

Наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу,
(должностного лица органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу)
решения и действия (бездействие) которых обжалуются _____

Суть жалобы на действия (бездействие) должностного лица _____

Прошу Вас разобраться в данной ситуации и направить ответ по адресу: _____

Прилагаю копии документов (при необходимости)

Личная подпись Заявителя _____

Дата _____
