

Администрация Терского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27.07.2012

п.г.т. Умба

№ 460

Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление дополнительных мер социальной поддержки отдельным категориям граждан по их обслуживанию в общем отделении банного комплекса»

В целях совершенствования работы по предоставлению муниципальных услуг и исполнению муниципальных функций, в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации Терского района от 02.05.2012 №261 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг муниципального образования Терский район» и от 22.05.2012 №299 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей»

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление дополнительных мер социальной поддержки отдельным категориям граждан по их обслуживанию в общем отделении банного комплекса».

2. Постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте администрации Терского района.

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района – начальника финансово-экономического отдела администрации Терского района Самойленко Н.А.

4. Считать утратившими силу:

- Постановление администрации Терского района от 15.06.2010 №372 «Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по исполнению муниципальной функции (предоставлению муниципальной услуги) «Обеспечение малообеспеченных семей с детьми, пенсионеров, проживающих в неблагоустроенном жилфонде, талонами на банные услуги»;

- Постановление администрации Терского района от 15.06.2010 №368 «Об утверждении стандарта качества муниципального образования Терский район по исполнению муниципальной функции (предоставлению муниципальной услуги) «Обеспечение малообеспеченных семей с детьми, пенсионеров, проживающих в неблагоустроенном жилфонде, талонами на банные услуги».

Глава администрации Терского района



Л. Шевелёв

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление дополнительных мер социальной поддержки отдельным категориям
граждан по их обслуживанию в общем отделении банного комплекса»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление дополнительных мер социальной поддержки отдельным категориям граждан по их обслуживанию в общем отделении банного комплекса» 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).

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – Заявители) являются малообеспеченные семьи с детьми, пенсионеры проживающие в неблагоустроенном жилфонде, пожилые граждане, старше 80-ти лет.

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 МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление дополнительных мер социальной поддержки отдельным категориям граждан по их обслуживанию в общем отделении банного комплекса.

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

Конечным результатом муниципальной услуги является предоставление дополнительных мер социальной поддержки отдельным категориям граждан по их обслуживанию в общем отделении банного комплекса или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Решение о предоставлении муниципальной услуги, принимается в течение 7-и рабочих дней после обращения с заявлением и документами, указанными в п. 2.6.1 Административного регламента.

2.4.2. Услуга предоставляется 2 раза в месяц с момента подачи заявления и выдачи талона лицу, пользующемуся услугой.

2.4.3. Максимальное время ожидания Заявителя в очереди при подаче документов не должно превышать 20 минут.

2.4.4. Время приёма заявления и необходимых документов от гражданина для предоставления муниципальной услуги, оценки документов, их полноты, достаточности, определения права на муниципальную услугу не должно превышать 20 минут.

2.4.5. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

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

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

- Уставом муниципального образования Терский район;

- решением Совета депутатов Терского района от 01.02.2012 № 53 «О предоставлении дополнительных льгот и мер социальной поддержки отдельным категориям граждан»;

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель представляет следующие документы:

а) заявление (Приложение № 4 к Административному регламенту);

б) документ, удостоверяющий личность и его копия;

в) копия свидетельства о рождении (детей);

г) справка по форме №9 о прописке в неблагоустроенном жилом фонде;

д) справка о доходах Заявителя.

2.6.2. Заявление и документы, указанные в п.2.6.1. 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.

2.6.3. В случае непредоставления Заявителем следующих документов, Специалист запрашивает их в рамках межведомственного информационного взаимодействия, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием средств межведомственного электронного взаимодействия или посредством направления соответствующих запросов в бумажном виде в учреждения (организации):

- справка о размере пенсии, ежемесячной денежной выплаты, дополнительного ежемесячного материального обеспечения;

- справка о размере субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;

- сведения о размере ежемесячных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;

- сведения о размере региональной ежемесячной денежной выплаты;

- сведения о назначении адресной государственной социальной помощи;

- справка о постановке на учет физических лиц в качестве безработных и размере пособия по безработице.

2.7. Перечень оснований для отказа в приёме документов, для предоставления 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 нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу членов комиссии, а также членов их семей и т.п.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- предоставление неполного пакета документов;
- предоставление неполных и (или) недостоверных сведений.

2.7.3. Предоставление муниципальной услуги прекращается при прекращении у получателей муниципальной услуги права на её предоставление.

2.7.4. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы их взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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 № 6 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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём документов и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

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

3.2. Приём документов и регистрации заявления для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление Специалисту заявления (Приложение № 4) и документов согласно п. 2.6.1. Административного регламента.

3.2.2. Специалист, ответственный за приём и подготовку документов в день поступления заявления:

- устанавливает личность Заявителя путём проверки подлинности документа, удостоверяющего личность;
- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в п. 2.6.1. Административного регламента, удостоверившись, что документы подлинные и действующие;
- помогает Заявителю собственноручно написать заявление при отсутствии у Заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении;
- регистрирует заявление и заверяет копии документов.

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

3.3.1. После приёма документов Специалист в течение 3-х рабочих дня со дня регистрации полученных от Заявителя документов в случае, если документы представлены в полном объёме и соответствуют требованиям, указанным в Административном регламенте предоставляет талоны на банный комплект получателям муниципальной услуги.

3.3.2. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия предоставленных документов требованиям, указанным в Административном регламенте, Специалист в течение 3-х рабочих дней со дня приёма документов от Заявителя устраняет выявленные недостатки в представленных документах, а так же подготавливает и направляет необходимые запросы в органы для получения документов к заявлению Заявителя.

3.3.3. При поступлении ответов на запросы Специалист, после сверки всех необходимых документов на соответствие объёму и требованиям, принимает решение о предоставлении муниципальной услуги и уведомляет об этом Заявителя с предоставлением ему талонов на банный комплект.

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) состояние 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 № 7. 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 безосновательности 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.

Форма уведомления о продлении срока рассмотрения обращения

Мурманская область
Администрация терского района

Ф.И.О., адрес заявителя

ОГРН 1025100536317, ИНН 5111000809
☒ ул. Дзержинского, д.42, п. Умба,
Терский район
Мурманская область, 184700

от _____ № _____
на № _____ от _____

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителя)

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги _____ сообщаем, что рассмотрение
(вид услуги)
Вашего обращения продлено на срок до ____ дней в связи с направлением запроса в

(наименование учреждения, организации)
ответ по существу обращения Вам будет направлен в срок до _____.
(дата)

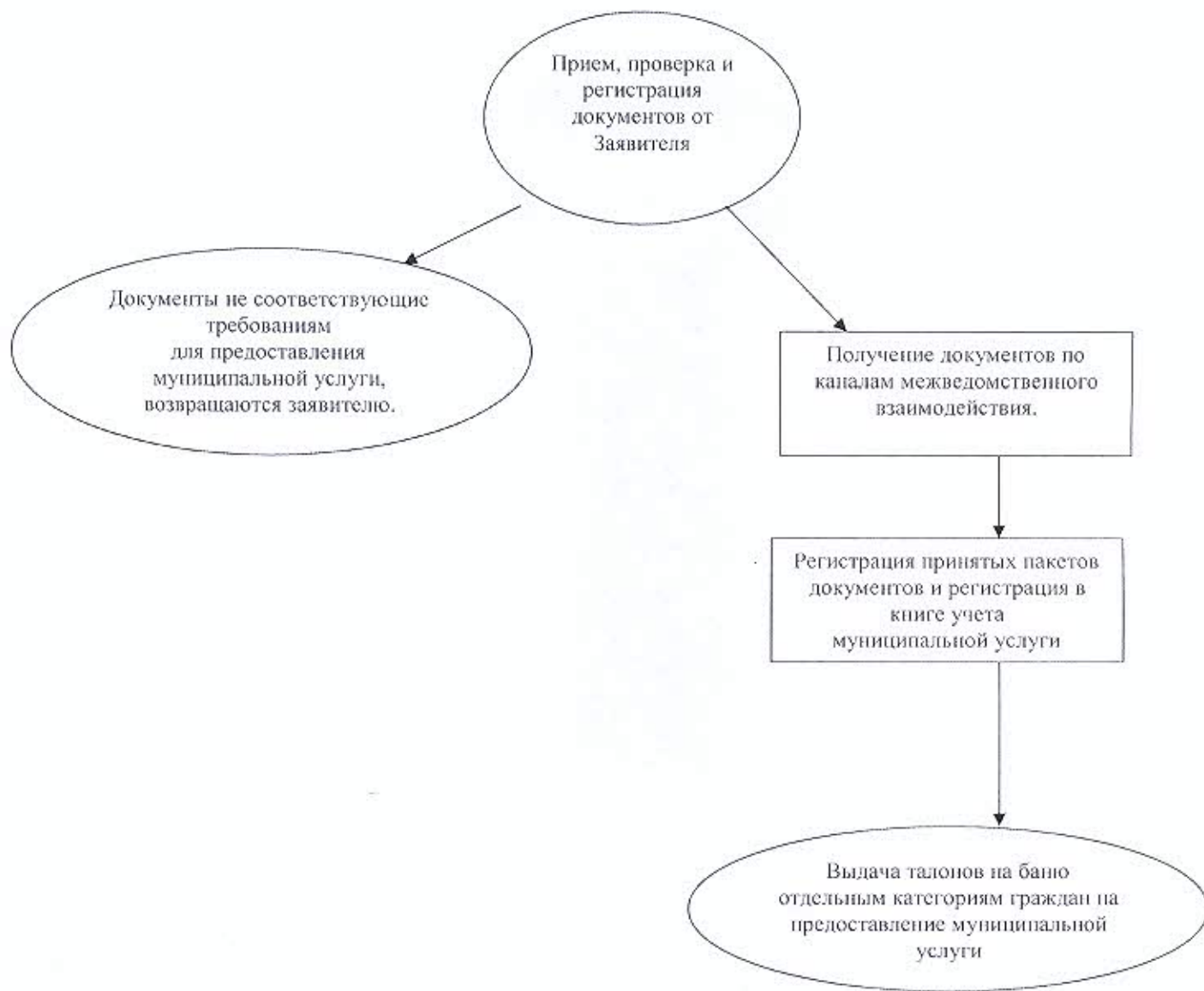
Глава администрации
Терского района

(подпись)

(расшифровка подписи)

(Ф.И.О. исполнителя, № телефона)

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги



Главе администрации Терского района

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

проживающего (ей) _____
(адрес места жительства)

тел. _____

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу Вас предоставить мне льготу _____
(наименование льготы)

как _____
(указание льготной категории заявителя)

« ____ » _____ 20 ____ год _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Входящий штамп учреждения

Расписка-уведомление

Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Подпись специалиста	Расшифровка подписи

**ЖУРНАЛ
учёта граждан**

№ п/п	Дата приема посетителя (заявления)	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Наименование выплат	Сведения о назначении или отказе в назначении выплат	Подпись ответственного лица
1	2	3	4	5	6	7

**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 _____
