

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, удостоверяясь, 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

