

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.11.2016

№ 2488

г. Таганрог

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача социальных именных талонов, подтверждающих право льготного проезда в городском пассажирском транспорте общего пользования, отдельным категориям граждан»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования «Город Таганрог», постановлением Администрации города Таганрога от 23.09.2011 № 3348 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и порядке проведения их экспертизы» **постановляю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача социальных именных талонов, подтверждающих право льготного проезда в городском пассажирском транспорте общего пользования, отдельным категориям граждан» согласно приложению.

2. Пресс-службе Администрации города Таганрога (Захарова Т.А.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления и представить информацию о его опубликовании в общий отдел Администрации города Таганрога.

3. Общему отделу Администрации города Таганрога (Лунева Н.А.) обеспечить представление копии настоящего постановления и информации о его официальном опубликовании в Правительство Ростовской области в установленные сроки.

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

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Таганрога Кузьменко А.М.

Глава Администрации
города Таганрога

А.В. Лисицкий

Верно
Начальник общего отдела

Н.А. Лунева

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Выдача социальных именных
талонов, подтверждающих право льготного проезда в городском
пассажирском транспорте общего пользования, отдельным категориям
граждан»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача социальных именных талонов, подтверждающих право льготного проезда в городском пассажирском транспорте общего пользования, отдельным категориям граждан» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги «Выдача социальных именных талонов, подтверждающих право льготного проезда в городском пассажирском транспорте общего пользования, отдельным категориям граждан» (далее – муниципальная услуга), доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги.

Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Управления социальной защиты населения г. Таганрога (далее - УСЗН г. Таганрога) в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Социальный именной талон, подтверждающий право льготного проезда во всех видах транспорта общего пользования (автобусах или городском наземном электрическом транспорте), осуществляющего перевозки пассажиров и багажа по маршрутам регулярных перевозок с посадкой и высадкой пассажиров только в установленных остановочных пунктах в городе Таганроге (далее – социальный именной талон), выдается пенсионерам, получающим пенсии в соответствии с Федеральными законами от 15.12.2001 № 166-ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации», от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях» и не имеющим права на получение льгот и компенсационных денежных выплат, установленных федеральными и областными нормативными правовыми актами, в части, касающейся проезда на городском общественном транспорте (далее – заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги является одним из оснований обеспечения предоставления

муниципальной услуги, устанавливающим необходимый уровень ее качества и доступности.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы, размещаются при входе в помещение УСЗН г. Таганрога, муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Таганроге» (далее – МФЦ).

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- при личном приеме граждан;
- по телефонам УСЗН г. Таганрога и МФЦ;
- при письменном обращении граждан, включая обращение по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и с использованием телефонной, телеграфной, факсимильной связи;
- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
- посредством размещения информационных материалов на стендах в здании УСЗН г. Таганрога и МФЦ;
- посредством публикаций в средствах массовой информации;
- посредством издания раздаточного информационного материала (брошюры, буклеты, памятки и т.д.).

На стендах в УСЗН г. Таганрога, МФЦ размещаются следующие информационные материалы:

- образец заявления и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- контактная информация УСЗН г. Таганрога, МФЦ с указанием адресов местонахождения, контактных телефонных номеров, адресов электронной почты;
- график работы специалистов, осуществляющих прием и консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- основания для прекращения и приостановления предоставления муниципальной услуги.

Прием граждан ведется в порядке очереди.

Консультирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться:

- при личном обращении;
- по телефону;
- по письменным обращениям;
- в средствах массовой информации;
- по электронной почте;
- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При консультировании по письменным обращениям ответ направляется в адрес гражданина в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

При осуществлении консультирования по телефону специалисты УСЗН г. Таганрога, МФЦ в соответствии с поступившим запросом предоставляют информацию:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы заявления граждан, и исходящих номерах ответов по этим заявлениям;
- о принятом по конкретному заявлению решении.

Иные вопросы по предоставлению муниципальной услуги рассматриваются только на основании личного обращения гражданина.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты УСЗН г. Таганрога, МФЦ подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности дать ответ на вопрос гражданина специалист обязан переадресовать звонок уполномоченному специалисту. Должно производиться не более одной переадресации звонка к специалисту, который может ответить на вопрос гражданина. Время разговора не должно превышать 10 минут.

Информация о местонахождении и графике приема граждан специалистами УСЗН г. Таганрога.

Юридический адрес: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, пер. Мечниковский, 2.

Электронная почта: uszntagan@mail.ru.

Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области: www.pgu.donland.ru.

Официальный портал Администрации города Таганрога: www.tagancity.ru.

Приемная граждан: каб. 106, тел. 8 (8634) 312-743, факс 8 (8634) 312-758.

Часы приема граждан: вторник, четверг с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00.

Информация о местонахождении и графике приема граждан специалистами МФЦ.

Юридический адрес: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ленина, 153 «А», приемные дни: понедельник - пятница с 8-00 до 20-00, суббота с 9-00 до 13-00, выходной – воскресенье.

Приемные пункты МФЦ:

ул. Большая Бульварная, 15, приемные дни: понедельник - пятница с 10-00 до 17-00, перерыв - с 13-00 до 14-00, выходные дни – суббота, воскресенье;

ул. Греческая, 58-а, приемные дни: понедельник - пятница с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00, выходные дни – суббота, воскресенье;

ул. Сергея Лазо, 7/1, приемные дни: понедельник - пятница с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00, выходные дни – суббота, воскресенье;

ул. Сергея Шило, 202-В, приемные дни: понедельник - пятница с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00, выходные дни – суббота, воскресенье.

Электронная почта: info@taganrogmfc.ru.

Сайт: www.taganrogmfc.ru

Телефоны: 8 (8634) 344-000, 8 (8634) 39-85-90.

Факс: 8 (8634) 344-001.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги - «Выдача социальных именных талонов, подтверждающих право льготного проезда в городском пассажирском транспорте общего пользования, отдельным категориям граждан».

2.2. Наименование органа (организации), непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется УСЗН г. Таганрога.

Орган, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, - МФЦ.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача социального именного талона либо письменный мотивированный отказ в его выдаче.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Решение о предоставлении гражданину муниципальной услуги или решение об отказе в ее предоставлении принимается в течение 10 дней с момента поступления в УСЗН г. Таганрога заявления и документов.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Решением Городской Думы города Таганрога от 03.06.2011 № 318 «О принятии Устава муниципального образования «Город Таганрог», постановлением Администрации города Таганрога от 22.12.2011 № 4857 «Об утверждении положения «О порядке предоставления субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим регулярные перевозки пассажиров и багажа транспортом общего пользования (автобусами или городским наземным электрическим транспортом) по маршрутам регулярных перевозок с посадкой и высадкой пассажиров только в установленных остановочных пунктах в городе Таганроге, из бюджета муниципального образования «Город Таганрог» на очередной финансовый год в целях возмещения недополученных доходов от перевозки пенсионеров, получающих пенсии в соответствии с Федеральными

законами от 15.12.2001 № 166-ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации», от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях» и не имеющих права на получение льгот и компенсационных денежных выплат, установленных федеральными и областными нормативными правовыми актами, в части, касающейся проезда на городском общественном транспорте».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, представляемых заявителями.

Для получения муниципальной услуги граждане представляют следующие документы:

заявление (приложение № 1);
паспорт или документ, удостоверяющий личность;
пенсионное удостоверение или справку органа, выплачивающего пенсию, подтверждающую выплату пенсии.

При предоставлении муниципальной услуги УСЗН г. Таганрога не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, 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 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ) 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 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность

гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ муниципальных услуг.

Для предоставления муниципальной услуги не требуется представления документов и информации посредством взаимодействия с государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями.

2.8. Основание для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для отказа в приеме документов является обращение с заявлением неуполномоченного лица.

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

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

1) несоответствие заявителя требованиям, указанным в пункте 1.2 настоящего административного регламента;

2) представление заявителем неполного пакета документов, предусмотренного пунктом 2.6 настоящего административного регламента, обязанность представления которых лежит на заявителе.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги не требуется предоставления каких-либо иных услуг.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Время ожидания гражданина в очереди при подаче и получении документов не должно превышать 15 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать следующим условиям:

беспрепятственный доступ к объектам и предоставляемым в них услугам;
возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть расположены с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта.

Путь от остановок общественного транспорта до места предоставления муниципальной услуги должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

Здание должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, в том числе и для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Входная группа в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должна быть оборудована кнопкой вызова персонала, навесом, пандусом с поручнем. Лестничный марш (при наличии) должен быть оборудован пандусом с поручнем, либо специальным подъемным устройством для инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об организации, осуществляющей предоставление муниципальной услуги:

наименование;

режим работы.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием муниципальной услуги и номером кабинета.

Присутственные места оборудуются:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами, в том числе мультимедийными средствами информирования;

стульями и столами для возможности оформления документов;
образцами заявлений.

Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями или скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов.

В здании органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, организуются помещения для специалиста, ведущего прием заявителей.

Прием всего комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача документов (информации) по окончании предоставления муниципальной услуги осуществляется в одном кабинете.

Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;
наименования муниципальной услуги.

Каждое рабочее место специалистов органа исполнительной власти должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов из помещения при необходимости.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов на предоставление муниципальной услуги, и на официальном портале Администрации города Таганрога размещается следующая информация:

образец оформления заявления;
перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;
основания для приостановления, прекращения или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

расположенность органов, предоставляющих муниципальную услугу, в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;

наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в общедоступных местах помещений органов, предоставляющих муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации, информационных материалах

(брошюрах, буклетах и т.д.);

наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги в целях соблюдения установленных административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

своевременное рассмотрение документов, представленных заявителем, в случае необходимости - с участием заявителя;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;

оперативность вынесения решения по итогам рассмотрения документов, представленных заявителем;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;

оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется:

отсутствием жалоб на некорректное, невнимательное отношение специалистов к заявителям (их представителям).

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде

3.1. Перечень административных процедур:

консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;

прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

формирование личного дела заявителя и в случае обращения заявителя в МФЦ пересылка заявления с документами в УСЗН г. Таганрога;

принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

выдача социального именного талона либо письменный мотивированный отказ в его выдаче.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 4 к настоящему административному регламенту.

3.2. Консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в УСЗН г. Таганрога или МФЦ.

Специалист УСЗН г. Таганрога или МФЦ, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

устно предоставляет информацию о требуемой муниципальной услуге;

выдает заявителю список требуемых документов, которые необходимо представить для получения муниципальной услуги, бланк заявления для заполнения;

в случае отсутствия у заявителя необходимых документов назначает ему дату и время для представления заявления и необходимых документов либо информирует о часах работы УСЗН г. Таганрога, МФЦ.

Результатом выполнения административной процедуры по консультированию заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги являются: разъяснение порядка получения муниципальной услуги, назначение даты и времени для представления заявления и необходимых документов.

Длительность административной процедуры «Консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги» не должна превышать 30-35 минут.

3.3. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя в МФЦ или УСЗН г. Таганрога заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.6 административного регламента.

Специалист МФЦ или специалист УСЗН г. Таганрога устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, а также проверяет полномочия представителя заявителя действовать от его имени.

В случае отсутствия основания для отказа в приеме документов, предусмотренного пунктом 2.8 административного регламента, специалист МФЦ или специалист УСЗН г. Таганрога осуществляет прием и регистрацию заявления в журнале регистрации заявлений (приложение № 3). Отметка о приеме заявления и документов проставляется на копии заявления, указываются дата и время приема, фамилия, имя, отчество принявшего заявление и документы, контактные телефоны. Копия заявления с отметкой о его приеме передается заявителю.

Регистрация заявления при непосредственном обращении заявителя в МФЦ или УСЗН г. Таганрога осуществляется в присутствии гражданина. При поступлении заявления и документов по почте регистрация документов осуществляется не позднее дня, следующего за днем их поступления.

Результатом административной процедуры является прием, регистрация заявления с приложенным пакетом документов.

Срок административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.4. Формирование личного дела заявителя и в случае обращения заявителя в МФЦ пересылка заявления с документами в УСЗН г. Таганрога.

Основанием для начала административной процедуры является получение заявления с прилагаемым пакетом документов специалистом МФЦ или УСЗН г. Таганрога.

Специалист МФЦ или УСЗН г. Таганрога, ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет документы заявителя на комплектность и соответствие требованиям административного регламента, а также устанавливает отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего административного регламента.

В случае обращения заявителя в МФЦ специалист МФЦ направляет заявление с документами в УСЗН г. Таганрога в установленном порядке.

Результатом административной процедуры является получение документов (сведений), необходимых для принятия решения о возможности предоставления муниципальной услуги, и в случае обращения заявителя в МФЦ - пересылка заявления с документами в УСЗН г. Таганрога.

Срок административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

3.5. Принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

Основанием для начала процедуры является получение специалистом УСЗН г. Таганрога, ответственным за предоставление муниципальной услуги, заявления и пакета документов.

Специалист УСЗН г. Таганрога, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

осуществляет ввод информации в базу данных получателей муниципальной услуги;

проверяет личное дело на полноту необходимых документов и правильность их оформления, соответствие сведений электронного личного дела представленным документам;

в случае отсутствия оснований, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего административного регламента принимает решение о предоставлении муниципальной услуги, в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего административного регламента, принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

в течение 10 дней с момента обращения заявителя и предоставления им необходимых документов извещает его или МФЦ (в случае его обращения в МФЦ) о принятом решении, в случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги назначает самостоятельно или через МФЦ заявителю удобную для него дату получения социального именного талона.

3.6. Выдача социального именного талона либо письменный мотивированный отказ в его выдаче.

В случае обращения заявителя в МФЦ специалист МФЦ:

обеспечивает организацию получения заявителем социального именного талона в УСЗН г. Таганрога и согласование с ним времени его получения;

в случае отказа в выдаче социального именного талона выдает заявителю письменное мотивированное уведомление.

Специалист УСЗН г. Таганрога, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в согласованное с заявителем время выдает ему социальный именной талон (приложение № 5).

Заявитель расписывается в журнале регистрации заявлений о получении социального именного талона.

В случае если заявитель не имеет права на получение социального именного талона, то специалист УСЗН г. Таганрога в течение 10 дней со дня получения всех необходимых документов направляет заявителю или в МФЦ письменное мотивированное уведомление об отказе в выдаче социального именного талона (приложение № 2).

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МФЦ, начальником УСЗН г. Таганрога (далее – начальник Управления).

4.2. Директор МФЦ и начальник Управления организуют работу по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения директором МФЦ и начальником Управления проверок соблюдения специалистами положений административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области и органа местного самоуправления.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором МФЦ и начальником Управления.

4.4. Специалисты МФЦ и УСЗН г. Таганрога, осуществляющие информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также прием документов, рассмотрение заявлений, несут персональную ответственность за соблюдение порядка информирования, приема и срока рассмотрения документов, а также за соответствие результатов рассмотрения заявления требованиям законодательства Российской Федерации.

4.5. Специалисты, уполномоченные на оформление документов по муниципальной услуге, несут персональную ответственность за соблюдение порядка и срока оформления документов, а также за достоверность вносимых в эти документы сведений.

4.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы заявителя, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответа на обращение заявителя, содержащее жалобу на решение должностного лица.

4.7. Периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается директором МФЦ, начальником Управления.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании правовых актов (приказов).

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (ежегодно), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

4.8. Решение о проведении внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальных услуг принимается директором МФЦ и начальником Управления в следующих случаях:

в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений исполнения положений административного регламента, а также иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

поступления в МФЦ, УСЗН г. Таганрога либо в Администрацию города Таганрога обращений физических и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц, отвечающих за предоставление муниципальной услуги.

4.9. В том случае, если в результате контроля обнаружены несоответствия в документах, в действиях сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, начальник Управления, директор МФЦ обеспечивают разработку и выполнение действий по устранению выявленных несоответствий и их причин.

4.10. В случае выявления нарушений прав заявителей по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.11. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения письменной, устной или в электронном виде информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц, а также принимаемых ими решениях нарушений положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.12. Граждане, их объединения и организации также вправе направить замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1. Заявитель имеет право в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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. Заявитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, оформленной на имя начальника Управления или на имя заместителя главы Администрации города Таганрога по социальным вопросам.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые начальником Управления, подаются на имя заместителя главы Администрации города Таганрога по социальным вопросам.

5.6. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, официальный портал Администрации города Таганрога, единый портал государственных и муниципальных услуг либо портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области (www.pgu.donland.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. Жалоба, поступившая в УСЗН г. Таганрога, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы УСЗН г. Таганрога принимает одно из следующих решений:

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

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.10. 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.

Заместитель главы Администрации
города Таганрога

А.В. Махов

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача социальных именных талонов,
подтверждающих право льготного проезда в
городском пассажирском транспорте общего
пользования, отдельным категориям граждан»

Начальнику УСЗН г. Таганрога

от _____,

проживающего(ей) по адресу:

Заявление

Прошу выдать социальный именной талон для льготного проезда в городском пассажирском транспорте общего пользования.

_____ дата

_____ подпись

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача социальных именных талонов,
подтверждающих право льготного проезда в
городском пассажирском транспорте общего
пользования, отдельным категориям граждан»

Кому _____

Адрес _____

Уважаемый(ая) _____!

Вам отказано в выдаче социального именного талона для льготного
проезда в городском пассажирском транспорте общего пользования по причине:

_____.

Начальник УСЗН г. Таганрога

Приложение № 3

к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача социальных именных талонов,
подтверждающих право льготного проезда в
городском пассажирском транспорте общего
пользования, отдельным категориям граждан»

**Журнал
регистрации заявлений**

| № п/п | Дата обращения | Ф.И.О. | Адрес | Подпись в получении |
|-------|----------------|--------|-------|---------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | |
| | | | | |

Приложение № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача социальных именных талонов,
подтверждающих право льготного проезда в
городском пассажирском транспорте общего
пользования, отдельным категориям граждан»

Блок-схема предоставления муниципальной услуги



Приложение № 5
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача социальных именных талонов,
подтверждающих право льготного проезда в
городском пассажирском транспорте общего
пользования, отдельным категориям граждан»

ФОРМА
социального именного талона

Лицевая сторона

| | |
|---|--|
|  | <p>СОЦИАЛЬНЫЙ ИМЕННОЙ ТАЛОН на льготный проезд в городском пассажирском транспорте общего пользования по маршрутам регулярных перевозок с посадкой и высадкой пассажиров только в установленных остановочных пунктах в городе Таганроге</p> |
|---|--|

Оборотная сторона

| |
|---|
| <p>Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____ Адрес _____ Пенсионное удостоверение № _____</p> <p>М.П. - действителен только при предъявлении пенсионного удостоверения.</p> <p style="text-align: right;">№ * * * * *</p> |
|---|