

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги по выдаче социальных именных талонов, подтверждающих право льготного проезда в городском пассажирском транспорте общего пользования, отдельным категориям граждан

(с изменениями, внесенными приказами начальника УСЗН г. Таганрога от 20.08.2012 № 57 и от 03.12.2012 № 106, от _____ № _____)

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент Управления социальной защиты населения г. Таганрога (далее - УСЗН г. Таганрога) предоставления муниципальной услуги по выдаче социальных именных талонов, подтверждающих право льготного проезда в городском пассажирском транспорте общего пользования, отдельным категориям граждан (далее – административный регламент, муниципальная услуга, социальный именной талон), разработан в целях повышения качества исполнения предоставления муниципальной услуги, доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги.

Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) УСЗН г. Таганрога в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Муниципальная услуга предоставляется пенсионерам, получающим пенсии по законам: от 15.12.2001 № 166-ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении», от 17.12.2001 № 173-ФЗ «О трудовых пенсиях», пенсионерам, достигшим 55 лет – женщинам и 60 лет мужчинам, получающим пенсии по законам: от 21.07.1997 № 114-ФЗ «О службе в таможенных органах Российской Федерации», от 12.02.1993 № 4468-1 «О пенсионном обеспечении лиц, проходивших военную службу, службу в органах внутренних дел, в противопожарной службе, органах по контролю за оборотом наркотиков, органах уголовно-исполнительной власти», не имеющих права на получение компенсационных денежных выплат, установленных федеральными и региональными нормативными правовыми актами.

1.3. Универсальные электронные карты

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.

1.4. 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.

Сведения о местонахождении УСЗН г. Таганрога, муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг г. Таганрога (далее – МФЦ), графике работы, справочных телефонах указаны в приложении № 1, а также на официальном сайте Администрации г. Таганрога: www.tagancity.ru, интернет-портале.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы, размещаются при входе в помещение УСЗН г. Таганрога, МФЦ для обозрения.

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- при личном приеме граждан;
- по телефонам УСЗН г. Таганрога и МФЦ: 8 (8634) 312-743; 8 (8634) 61-53-04;
- 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 места нахождения, 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 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.

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 Управлением социальной защиты населения г. Таганрога.

УСЗН г. Таганрога не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

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

Юридическими фактами, заканчивающими предоставление муниципальной услуги, являются принятие соответствующего решения и последующее уведомление заявителя о принятом решении.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется единовременно.

Принятые от граждан заявления и документы МФЦ передает в течение одного рабочего дня с момента их получения в УСЗН г. Таганрога для принятия решения о выдаче социального именного талона.

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

УСЗН г. Таганрога в течение двух рабочих дней с момента принятия решения о выдаче социального именного талона либо об отказе в его выдаче направляет социальный именной талон либо решение об отказе в его выдаче в МФЦ либо выдает их гражданину в том случае, если он обратился непосредственно в УСЗН г. Таганрога

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

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с постановлением Мэра города Таганрога от 26.01.07 № 147 «О предоставлении льготного проезда в городском пассажирском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления

Для получения муниципальной услуги граждане представляют следующие документы:

- заявление (приложение № 2);
- паспорт или документ, удостоверяющий личность;
- пенсионное удостоверение.

УСЗН г. Таганрога или МФЦ на основании заключенных соглашений о межведомственном взаимодействии с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных запрашивает на бумажном носителе или в электронном виде находящиеся в распоряжении у государственных органов, органов местного самоуправления, подведомственных им организаций следующие документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Требование от граждан документов, за исключением предусмотренных приведенным перечнем, не допустимо.

Гражданин вправе по своей инициативе представить указанные документы.

Межведомственное взаимодействие по получению документов и информации на заявителя осуществляется после подписания согласия на обработку персональных данных заявителем.

Для получения муниципальной услуги заявитель выбирает форму предоставления муниципальной услуги:

- очная форма предоставления муниципальной услуги;
- заочная форма предоставления муниципальной услуги;
- предоставление муниципальной услуги через МФЦ.

Также выбирается вариант предоставления документов – в бумажном, электронном виде.

При выборе очной формы предоставления муниципальной услуги заявитель обращается в УСЗН г. Таганрога и выбирает вариант предоставления указанных документов.

При выборе заочной формы предоставления муниципальной услуги заявитель выбирает вариант предоставления указанных документов и обращается в УСЗН г. Таганрога одним из следующих способов:

по почте, при этом днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается дата их получения уполномоченным органом. Обязанность подтверждения факта отправки указанных документов лежит на заявителе. Копии документов, направляемых по почте, требуют обязательного нотариального заверения.

с использованием электронной почты;

через Портал муниципальных услуг города Таганрога (далее – Портал).

При выборе предоставления муниципальной услуги через МФЦ заявитель лично (или через доверенное лицо) обращается к сотруднику МФЦ и выбирает вариант предоставления указанных документов.

При поступлении заявления от гражданина в электронной форме в УСЗН г. Таганрога ответственный специалист регистрирует заявление в журнале регистрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления заявления, направляет заявителю уведомление в электронном виде о поступлении заявления, назначает дату и время обращения гражданина с документами, перечень необходимых документов, при необходимости направляет запросы согласно заключенным соглашениям на бумажном носителе или в электронном виде находящиеся в распоряжении у государственных органов, органов местного самоуправления, подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Сведения по запросу предоставляются на бесплатной основе и поступают не позднее 5 рабочих дней с момента поступления запроса.

При выборе предоставления муниципальной услуги через МФЦ заявитель лично (или через доверенное лицо) обращается к сотруднику МФЦ и выбирает вариант предоставления указанных документов.

При выборе очной, заочной формы предоставления муниципальной услуги или при выборе предоставления муниципальной услуги через МФЦ часть документов, которая не требует участия заявителя, может быть получена в рамках межведомственного документооборота следующим образом:

- в качестве бумажных документов при отсутствии системы межведомственного электронного взаимодействия (далее СМЭВ);
 - в качестве электронных документов при наличии СМЭВ;
- в соответствии с нормативными правовыми актами, определяющими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть представлены как подлинники, так и копии. В случае непредставления заявителем копий документов УСЗН г. Таганрога или МФЦ изготавливает копии с представленных документов.

Копии документов заверяются органом социальной защиты населения муниципального образования или МФЦ после сверки их с подлинниками. Заявитель вправе представить копии документов, заверенные в установленном порядке.

Принятые от граждан заявления и документы МФЦ передает в УСЗН г. Таганрога для подтверждения их права на предоставление муниципальной услуги.

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 нормативными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

Органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя: осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги 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 перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Ростовской области;

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, 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 муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

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

Специалист отказывает гражданину в приеме документов:

если документы представлены с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание;

при отсутствии в заявлении фамилии, имени, отчества обратившегося, почтового адреса;

если текст письменного заявления не поддается прочтению;

заявление подано лицом, не имеющим на это полномочий.

В случае подачи данных в электронном виде основанием для отказа является некорректное заполнение данных электронной формы заявления.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления, прекращения и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

1) отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;

2) представление заявителем неполного пакета документов;

3) представление заявителем недостоверных сведений, влияющих на право получения муниципальной услуги.

Основанием для прекращения предоставления муниципальной услуги является:

1) обнаружение факта необоснованного получения муниципальной услуги;

2) выявление фактов представления заявителем заведомо ложных и (или) недостоверных сведений, влияющих на право получения муниципальной услуги;

3) изменение законодательства, установившего муниципальную услугу;

4) заявление гражданина.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

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

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

При личном обращении в орган социальной защиты или МФЦ время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги, а также при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги производится в день обращения заявителя в журнале регистрации заявлений (далее - журнал) (приложение № 4).

При направлении заявления через портал муниципальных услуг г. Таганрога регистрация электронного заявления производится в автоматическом режиме и не требует участия должностного лица.

Регистрация поступившего запроса, в том числе в электронной форме, организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, производится в день поступления запроса.

Общий срок направления запроса и получения ответа на него не может превышать 5 рабочих дней с момента получения запроса.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг.

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.

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.

При предоставлении услуги в электронном виде в здании МФЦ, а также в местах общего пользования организуются помещения, где располагаются специализированные инфокиоски.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов на предоставление муниципальной услуги и на интернет-сайте 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.

Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется:

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

2.15. Иные требования

По желанию заявителя его заявление и документы могут быть представлены социальным работником, супругом (супругой), сыном (дочерью), опекунами недееспособных граждан; попечителями, представителями, действующими в силу полномочий, основанных на доверенности, оформленной в соответствии с законодательством РФ.

Возможность заполнения электронного заявления на предоставление муниципальной услуги также предоставляется в МФЦ.

Информация о данной услуге размещается в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Форма заявления размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг, к ней обеспечивается доступ для копирования и заполнения в электронном виде.

Для заявителей обеспечивается возможность осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также возможность получения результатов предоставления муниципальной услуги в электронном виде..

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
прием заявления с необходимыми документами, их проверка и регистрация в журнале регистрации заявлений;

проверка права заявителя на получение муниципальной услуги;
принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

выдача социального проездного талона.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 5 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, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- устно предоставляет информацию о требуемой муниципальной услуге и предварительно выясняет наличие права у заявителя на получение муниципальной услуги;
- 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.

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

3.3. Прием заявления с необходимыми документами на предоставление муниципальной услуги, их первичная проверка и регистрация в журнале регистрации заявлений

При выборе очной формы предоставления муниципальной услуги основанием для начала предоставления муниципальной услуги является заполнение гражданином электронного заявления и передача необходимых для назначения данных на Портале муниципальных услуг либо личное обращение гражданина в УСЗН г. Таганрога или МФЦ с комплектом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В случае личного обращения гражданина специалист, ответственный за прием документов, устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя или законного представителя, вводит в автоматизированную систему личные данные гражданина. Автоматизированная система обрабатывает данные, введенные уполномоченным сотрудником, и инициирует запросы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

В случае заполнения электронного заявления автоматизированная система получает данные, введенные заявителями на ПГУ, и инициирует запросы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Документы, предоставленные заявителем лично, должны удовлетворять следующим требованиям.

Свидетельства о рождении, браке, усыновлении, установлении отцовства, смерти, удостоверения, дающие право на меры социальной поддержки, и другие требуемые документы приобщаются к материалам личного дела только в копиях.

Иностранные документы должны быть легализованы (удостоверены посредством апостиля) в соответствии с действующим законодательством и переведены на русский язык.

Не подлежат приему документы, имеющие подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления, документы, исполненные карандашом, а также документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно толковать их содержание.

Датой обращения в УСЗН г. Таганрога за предоставлением муниципальной услуги считается дата приема заявления с необходимыми документами.

Прием гражданина осуществляет специалист УСЗН г. Таганрога или МФЦ, ответственный за прием документов.

При приеме гражданина специалист, ответственный за прием документов:

1) проверяет документы, удостоверяющие его личность, а в случае обращения законного представителя гражданина - полномочия законного представителя; свидетельствует своей подписью правильность внесения в заявление паспортных данных заявителя;

2) проверяет представленный пакет документов, удостоверившись, что:

в заявлении указан способ выплаты (доставочная или кредитная организация), выплатные реквизиты (для доставочной организации: индекс, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира заявителя; для кредитной организации: населенный пункт, в котором находится структурное подразделение кредитной организации, номер лицевого счета получателя);

документы в установленных законодательством случаях скреплены печатями, имеют надлежащие подписи;

тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена, отчества граждан написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

3) снимает копии с подлинников документов, проставляет заверительную надпись, свою должность, личную подпись с ее расшифровкой и дату заверения, оригиналы возвращает заявителю;

4) проверяет по базе данных получателей муниципальной услуги, имело ли место обращение гражданина ранее;

5) проверяет право гражданина на получение муниципальной услуги.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным выше, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. Если недостатки, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

Специалист УСЗН г. Таганрога или МФЦ, ответственный за прием документов выдает гражданину расписку - уведомление, в которой указывается количество принятых документов, регистрационный номер заявления, дата регистрации заявления в Журнале регистрации заявлений на предоставление мер социальной поддержки, фамилия и подпись специалиста, принявшего заявление.

Результатом административной процедуры при заочной форме обращения является получение одного из следующих документов:

расписка, в которой указывается количество принятых документов, регистрационный номер заявления, фамилия и подпись специалиста, принявшего заявление и дата приема заявления;

уведомление об отказе в приеме заявления и документов, в котором указаны причины отказа, фамилия и подпись специалиста, дата отказа.

Получение расписки или уведомления об отказе в приеме заявления возможно следующим способом:

При заочной форме получения результата выполнения административной процедуры в бумажном виде расписка или уведомление направляется получателю услуги по почте (заказным письмом) либо с курьером на адрес получателя муниципальной услуги.

При заочной форме получения результата выполнения административной процедуры в бумажно-электронном виде скан-копия расписки или уведомления направляется на адрес электронной почты, указанный в заявлении и (или) передается в личный кабинет получателя услуги на Портале.

При заочной форме получения результата выполнения административной процедуры в бумажно-электронном виде расписка или уведомление также могут быть направлены с помощью факсимильного сообщения.

При заочной форме получения результата выполнения административной процедуры в электронном виде расписка или уведомление, заверенные ЭЦП ответственным сотрудником УСЗН г. Таганрога, МФЦ направляются на адрес электронной почты, указанный в заявлении и (или) передается в личный кабинет на Портале.

По окончании приема специалист УСЗН г. Таганрога, МФЦ дополнительно информирует гражданина об обстоятельствах, влекущих приостановление и прекращение предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

Общий срок выполнения административной процедуры не может превышать 15 минут на каждого заявителя.

3.4. Проверка права заявителя на получение муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является заявление гражданина с необходимыми документами, принятые УСЗН г. Таганрога или МФЦ.

Рассмотрение заявления гражданина с необходимыми документами осуществляет специалист УСЗН г. Таганрога, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

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

осуществляет ввод информации в базу данных получателей муниципальной услуги, распечатывает необходимые выходные формы, предусмотренные программно-техническим комплексом;

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

Максимальная продолжительность административного действия составляет 15 минут.

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

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении заявителю муниципальной услуги, и в течение 10 дней с момента обращения заявителя и предоставления им необходимых документов извещает его или МФЦ о принятом решении, в случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги назначает заявителю удобную для него дату получения социального именного талона, в случае отказа в предоставлении муниципальной услуги готовит и направляет заявителю или МФЦ соответствующее уведомление (приложение № 3).

Максимальная продолжительность административного действия составляет 10 минут.

3.6. Выдача социального именного талона

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, выдает заявителю социальный именной талон.

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

Максимальная продолжительность административного действия составляет 3 минуты.

3.7. Прием заявления и документов, технология предоставления муниципальной услуги через МФЦ

Заявитель лично (или через доверенное лицо) обращается к сотруднику МФЦ, представляя документ, удостоверяющий личность, и сокращенный пакет документов на получение муниципальной услуги, которые не могут быть собраны без участия заявителя.

Сотрудник МФЦ:

1) информирует заявителя о порядке и условиях получения муниципальной услуги через МФЦ;

2) формирует от лица заявителя личный кабинет на Портале;

3) выдает заявителю бланк заявления на получение муниципальной услуги, после заполнения заявителем проверяет правильность внесенных данных и визирует заявление;

4) при необходимости заполняет заявление на получение муниципальной услуги, распечатывает его и представляет заявителю на подпись;

5) выдает заявителю один из следующих документов:

расписку о приеме документов в МФЦ, в которой указывается количество принятых документов, регистрационный номер заявления (в МФЦ), фамилия и подпись специалиста, принявшего заявление, дата принятия документов;

уведомление об отказе в приеме заявления и документов, в котором указаны причины отказа, фамилия и подпись специалиста, дата отказа;

6) формирует запросы на предоставление недостающих документов в электронном виде и обеспечивает их получение из организаций по технологиям, предусмотренным соглашениями и регламентами информационного взаимодействия;

7) при необходимости организует получение документов за заявителя на бумажных носителях;

8) формирует полный пакет документов заявителя и вместе с заявлением направляет их в электронном виде в УСЗН г. Таганрога в соответствии с технологиями, предусмотренными соответствующими соглашениями и регламентами информационного взаимодействия.

Сотрудник МФЦ:

осуществляет взаимодействие с должностными лицами УСЗН г. Таганрога для получения информации о ходе и результатах исполнения муниципальной услуги и осуществляет учет прохождения основных этапов муниципальной услуги;

обеспечивает информирование заявителя об этапах прохождения муниципальной услуги в ответ на запросы заявителя по телефону, при личном обращении или в электронном виде по технологиям, предусмотренным в МФЦ;

обеспечивает организацию получения результата муниципальной услуги из УСЗН г. Таганрога и согласование с заявителем времени для выдачи ему результата муниципальной услуги.

Сотрудник МФЦ формирует архив электронного дела заявителя, где обеспечивается его хранение для использования в целях подготовки информационно-аналитических материалов по результатам обслуживания заявителей в МФЦ.

Специалист УСЗН г. Таганрога, ответственный за предоставление муниципальной услуги, при необходимости подшивает в личное дело проект распоряжения, протокол, представленные гражданином документы, а также выходные формы, предусмотренные программно-техническим комплексом, вписывает представленные документы в опись документов, входящих в личное дело, выдает заявителю социальный именной талон.

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

3.8. Административная процедура формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг

При выборе очной, заочной формы предоставления муниципальной услуги или при выборе предоставления муниципальной услуги через МФЦ часть документов, которая не требует участия заявителя, может быть получена в рамках межведомственного документооборота следующим образом:

- в качестве бумажных документов при отсутствии системы межведомственного электронного взаимодействия (далее СМЭВ);

- в качестве электронных документов при наличии СМЭВ.

в соответствии с нормативными правовыми актами, определяющими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.

Межведомственное взаимодействие по получению документов и информации на заявителя осуществляется после подписания заявителем согласия на обработку персональных данных.

Основанием для истребования у заявителя документов является поступление от него неполного пакета документов, которые не могут быть собраны без участия заявителя.

Ответственность за истребование документов несет специалист, ответственный за прием и истребование документов.

Специалист истребует необходимые документы, для этого:

- проверяет наличие заявителя в базе данных;

- составляет соответствующие запросы и направляет их адресатам, копии запросов (электронные или бумажные) прикладывает к личному делу.

Запросы на необходимые документы отправляются одним из следующих способов:

- при личном обращении;

- по почте или с помощью курьера;

- с использованием электронной почты;

- посредством отправки факсимильного сообщения;

- через Портал.

В случае приема документов через МФЦ сотрудник МФЦ обеспечивает информирование заявителя в ответ на запросы заявителя по телефону, при личном обращении или в электронном виде по технологиям, предусмотренным в МФЦ.

При необходимости специалист делает отметку о направленных запросах с указанием наименования адресата, фамилии, имени, отчества заявителя, номера пакета документов, кратком наименовании истребуемого документа, дате и номере запроса.

В том случае, если заявитель предоставил только сведения о документах (сбор которых не требует непосредственного участия заявителя), то подтверждение сведений о документах осуществляется в рамках межведомственного взаимодействия.

Административный процесс истребования дополнительных документов завершается комплектованием полного пакета документов, необходимых для получения пособия.

3.9. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» следующих административных услуг:

1) Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге

Сервисы публичного информирования

Потенциальным получателям услуги (заявителям) должна предоставляться следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы органов социальной защиты населения;
- контактная информация (телефон, адрес электронной почты, номер кабинета) специалистов УСЗН г. Таганрога, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- контактная информация (телефон, адрес электронной почты) специалистов УСЗН г. Таганрога, МФЦ, ответственных за информирование;
- Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги:
 - по перечню документов, необходимых для предоставления услуги;
 - в случае невозможности получения информации в электронном виде, по источнику получения документов, необходимых для получения пособия (орган, организация и их местонахождение);
 - по времени приема и выдачи документов;
 - по срокам выплаты пособия;
 - по расчету суммы выплаты;
 - по порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Сервис публичного информирования рекомендуется реализовать на базе Интернет-сайта органа социальной защиты населения, на базе Портала.

При реализации сервиса публичного информирования на базе Портала пользователю необходимо предоставить выбор интересующего его муниципального образования. Рекомендуется реализовать автоматический выбор муниципального образования для авторизованных пользователей, в учетной записи которых имеются сведения о муниципальном образовании, на территории которого они находятся (проживают).

По наступлению установленного времени или команде оператора инициируются:

- размещение или изменение на Портале графика приема граждан;
- размещение или изменение на Портале информации об услуге (сведения о необходимых для оформления услуги документах; сведения о местах приема документов (адреса, маршруты проезда на общественном и личном транспорте); Время приема документов; контактная информация (телефон, адрес электронной почты, номер кабинета) специалистов, ответственных за прием документов; контактная информация (телефон, адрес электронной почты) специалистов, ответственных за информирование.

Сервисы персонализированного информирования

Авторизованным пользователям Портала, подавшим заявление на предоставление муниципальной услуги предоставляется следующая информация:

- о назначении муниципальной услуги;
- об отказе в назначении муниципальной услуги;
- о принятом решении по заявлению – положительном или отрицательном с указанием номера и даты решения.

Авторизация лица, запрашивающего информацию, на Портале происходит с помощью УСК.

Запрос пользователя Портала инициирует взаимодействие с автоматизированной системой УСЗН г. Таганрога.

Ответ на запрос должен размещаться в личном кабинете заявителя на Портале.

2) Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов

Операционные сервисы

Прием заявлений и комплекта документов

Операционный сервис «Прием заявлений и комплекта документов» реализует следующие административные процедуры:

- Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, первичная проверка документов.
- Истребование дополнительных документов, в том числе в рамках межведомственного взаимодействия.
- Элементы учетной модели, задействованные при реализации сервиса, представлены в следующей таблице

| № п.п. | Событие | Объект или субъект учета | Факт | Способ реализации события | | |
|--------|---|--------------------------|-----------------------------------|--|---|---|
| | | | | При традиционной форме оказания услуги | При электронной форме оказания услуги | При оказании услуги через МФЦ |
| 1. | Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги | Заявитель | Идентифицирующие данные заявителя | Заявитель обращается в УСЗН г. Таганрога с заявлением на предоставление муниципальной услуги с необходимыми документами. Специалист УСЗН г. Таганрога, ответственный за прием документов проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя, а в случае обращения законного представителя гражданина - полномочия законного представителя. | Заявитель обращается в УСЗН г. Таганрога с заявлением на предоставление муниципальной услуги с необходимыми документами одним из следующих способов: - с использованием электронной почты; - посредством отправки факсимильного сообщения; - через Портал. | Заявитель лично (или через доверенное лицо) обращается к сотруднику МФЦ, представляя документ, удостоверяющий личность, и сокращенный пакет документов на получение муниципальной услуги, которые не могут быть собраны без участия заявителя |
| 2. | Истребование дополнительных документов, которые не могут быть собраны без участия заявителя | Дополнительные документы | Запрос на необходимые документы | Специалист УСЗН г. Таганрога составляет соответствующие запросы и направляет их заявителю: - при личном обращении заявителя; - по почте | Специалист УСЗН г. Таганрога составляет соответствующие запросы и направляет их заявителю: - с использованием электронной почты ; - посредством отправки факсимильного сообщения; - через Портал | Специалист УСЗН г. Таганрога составляет соответствующие запросы и направляет их заявителю: - при личном обращении заявителя в МФЦ; - в электронном виде по технологиям, предусмотренным в МФЦ |

3) Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной

Сервисы оповещения

В личном кабинете гражданина на Портале при наступлении следующих событий должно осуществляться автоматическое оповещение:

- изменение актуального статуса состояния заявления,

- направление запросов во внешние организации для подтверждения предоставленных сведений и\или для получения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов;
- получение ответа из внешних организаций по результатам подтверждения предоставленных сведений и\или получения \ не получения необходимых для назначения пособия документов;
- направление запроса гражданину на уточнении сведений по поданному заявлению на основе полученных ответов из внешних организаций.

Оповещение также должно производиться для гражданина, указавшего такой способ оповещения - по электронной почте, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи.

4) Взаимодействие УСЗН г. Таганрога с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия

События, при которых инициируются межсистемные взаимодействия

- Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги через Портал.
- Истребование дополнительных документов, которые могут быть собраны без участия заявителя. Специалист УСЗН г. Таганрога, МФЦ формирует запросы на предоставление недостающих документов в электронном виде и обеспечивает их получение из организаций по технологиям, предусмотренным соглашениями и регламентами информационного взаимодействия.

Состав смежных информационных систем и информационные потоки

- Портал обеспечивает передачу заявлений и документов в электронной форме, запросов пользователей о ходе предоставления услуги в автоматизированную систему УСЗН г. Таганрога.
- Автоматизированная система УСЗН г. Таганрога передает на Портал следующую информацию:
 - Сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы УСЗН г. Таганрога;
 - Контактная информация (телефон, адрес электронной почты, номер кабинета) специалистов УСЗН г. Таганрога, ответственных за прием документов;
 - Контактная информация (телефон, адрес электронной почты) специалистов УСЗН г. Таганрога, ответственных за информирование;
 - Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги:
 - по перечню документов, необходимых для предоставления услуги;
 - в случае невозможности получения информации в электронном виде, по источнику получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
 - по времени приема и выдачи документов;
 - по срокам выплаты пособия;
 - по расчету суммы выплаты;
 - по порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.
- Ответ на запрос пользователя о ходе предоставления услуги.

5) Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено законом

1. Назначение услуги

Операционный сервис «Назначение услуги» реализует следующие административные процедуры:

- проверка права заявителя на предоставление муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении муниципальной услуги);
- выдача социального именного талона.

Элементы учетной модели, задействованные при реализации сервиса, представлены в следующей таблице.

| № п. /п | Событие | Объект или субъект учета | Факт | Способ реализации события | | |
|---------|--|---|---|---|---|--|
| | | | | При традиционной форме оказания услуги | При электронной форме оказания услуги | При оказании услуги через МФЦ |
| 1. | Проверка права заявителя на получение муниципальной услуги | Право заявителя на получение муниципальной услуги | Наличие права заявителя на получение муниципальной услуги | Специалист УСЗН г. Таганрога, ответственный за назначение муниципальной услуги: - проверяет личное дело на полноту необходимых документов и правильность их оформления, соответствие сведений электронного личного дела представленным документам. | Специалист УСЗН г. Таганрога, ответственный за назначение муниципальной услуги: - проверяет личное дело на полноту необходимых документов и правильность их оформления, соответствие сведений электронного личного дела представленным документам. | Специалист органа соцзащиты, ответственный за назначение муниципальной услуги: - проверяет личное дело на полноту необходимых документов и правильность их оформления, соответствие сведений электронного личного дела представленным документам. |
| 1. | Назначение (отказ в назначении) муниципальной | Решение о назначении (отказе в | Принятие решения о назначении | Начальник УСЗН г. Таганрога либо лицо, уполномоченное на принятие решения, принимает решение: - о назначении | Начальник УСЗН г. Таганрога либо лицо, уполномоченное на | Начальник УСЗН г. Таганрога либо лицо, уполномоченное на |

| | | | | | | |
|--|--------|--|--|---|---|--|
| | услуги | назначении) муниципальной услуги | (отказе в назначении) муниципальной услуги | муниципальной услуги при наличии полного пакета документов; - об отказе в назначении муниципальной услуги при отсутствии оснований для предоставления данной услуги. Уведомление о назначении (отказе в назначении) муниципальной услуги направляется заявителю при личном обращении заявителя, по почте (заказным письмом) | принятие решения, принимает решение: - о назначении муниципальной услуги при наличии полного пакета документов; - об отказе в назначении муниципальной услуги при отсутствии оснований для предоставления данной услуги. Уведомление о назначении (отказе в назначении) муниципальной услуги направляется заявителю через личный кабинет на Портале, по электронной почте, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи | принятие решения, принимает решение: - о назначении муниципальной услуги при наличии полного пакета документов; - об отказе в назначении муниципальной услуги при отсутствии оснований для предоставления данной услуги. Уведомление о назначении (отказе в назначении) муниципальной услуги направляется заявителю: - через личный кабинет на Портале; - при личном (или через доверенное лицо) обращении заявителя к сотруднику МФЦ, с документом, удостоверяющим личность, распиской о приеме документов в МФЦ |
|--|--------|--|--|---|---|--|

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, а также принятием ими решений осуществляется должностными лицами УСЗН г. Таганрога, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается начальником УСЗН г. Таганрога.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником УСЗН г. Таганрога либо его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения указанными лицами проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента, положений нормативных правовых актов.

4.2. Порядок осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) специалистов УСЗН г. Таганрога, и осуществляется должностными лицами Администрации г. Таганрога.

Периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается Администрацией г. Таганрога в соответствии с утвержденными планами и графиками.

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

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

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

Должностные лица УСЗН г. Таганрога несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную, а также должностных лиц

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц и

решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги работниками и должностными лицами органов социальной защиты населения, органа исполнительной власти, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, путем обращения в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органов и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также путем обращения при личном приеме заявителя - в досудебном порядке.

Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в УСЗН г. Таганрога, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) УСЗН г. Таганрога, его должностных лиц (далее – журнал учета жалоб) в течение 1 рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством: официального сайта Администрации г. Таганрога в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - ЕПГУ);

государственной информационной системы Ростовской области "Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области" (далее - РПГУ);

электронной почты УСЗН г. Таганрога.

При подаче жалобы в электронном виде необходимые документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты УСЗН г. Таганрога, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", определяется УСЗН г. Таганрога.

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) УСЗН г. Таганрога, его должностных лиц осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах, на ЕПГУ и РПГУ.

Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) УСЗН г. Таганрога, его должностных лиц производится по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Жалоба, поступившая в УСЗН г. Таганрога, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа УСЗН г. Таганрога, его должностного лица 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.

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

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

2) нарушение срока предоставления заявителю муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не

предусмотрены нормативными правовыми актами;

б) затребование с заявителя платы при предоставлении муниципальной услуги;

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

Основания отказа в рассмотрении жалобы заявителя:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Жалоба должна содержать:

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

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного;

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

Подача жалоб осуществляется бесплатно.

Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) служащих УСЗН г. Таганрога подаются в УСЗН г. Таганрога.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются непосредственно в Администрацию города Таганрога.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается Администрацией города Таганрога.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации города Таганрога.

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

при удовлетворении жалобы УСЗН г. Таганрога принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

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

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

Электронный адрес: uszntagan@mail.ru

Телефон: (8634) 312-743

Факс: (8634) 312-758

Часы приема граждан: понедельник, четверг - с 9⁰⁰ до 18⁰⁰, перерыв - с 13⁰⁰ до 14⁰⁰

**Информация о местонахождении и графике приема граждан специалистами
МФЦ**

Юридический адрес: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ленина, 153,
корпус «А»

Электронный адрес: info@taganrogmfc.ru

Телефон: (8634) 61-53-04

Факс: (8634) 61-50-25

Часы приема граждан: понедельник-пятница - с 8⁰⁰ до 20⁰⁰,
суббота - с 9⁰⁰ до 13⁰⁰

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

Начальнику УСЗН г. Таганрога

от _____

проживающего по адресу:

Заявление

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

_____ дата

_____ подпись

**Приложение № 3
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги по выдаче 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 № 4
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги по выдаче социальных
именных талонов, подтверждающих право льготного
проезда в городском пассажирском транспорте общего
пользования, отдельным категориям граждан**

**Журнал
регистрации заявлений**

| | Дата обращения | Ф.И.О. | Адрес | Подпись в получении |
|--|-------------------|--------|-------|------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

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

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

