

УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

ПРИКАЗ № _____

_____ г.

г. Таганрог

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по оказанию адресной социальной помощи ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны, а также малоимущим гражданам в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика

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» приказываю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по оказанию адресной социальной помощи ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны, а также малоимущим гражданам в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика (приложение).
2. Сотрудникам Управления социальной защиты населения г. Таганрога обеспечить организацию работы в соответствии с административным регламентом.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления социальной защиты населения г. Таганрога

Г.П. Стройкова

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги по оказанию адресной социальной помощи ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны, а также малоимущим гражданам в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по оказанию адресной социальной помощи (далее – АСП) ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны (далее – ветераны и инвалиды ВОВ), а также малоимущим гражданам в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика (далее – административный регламент, муниципальная услуга) 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) Управления социальной защиты населения г. Таганрога (далее – УСЗН г. Таганрога) в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Право на получение муниципальной услуги имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, а также малоимущие граждане.

Малоимущими считаются семьи или одиноко проживающие граждане, среднедушевой доход которых не превышает величину прожиточного минимума в целом по Ростовской области в расчете на душу населения.

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, 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 для обозрения.

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- при личном приеме граждан;
- по телефону: 8 (8634) 614-725;
- 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;
- посредством публикаций в средствах массовой информации;
- посредством издания раздаточного информационного материала (брошюры, буклеты, памятки и т.д.).

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

- образец заявления и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- контактная информация УСЗН г. Таганрога с указанием адреса места нахождения, контактных телефонных номеров, адреса 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 специалистами УСЗН г. Таганрога ведется без предварительной записи 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 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 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 - «Оказание адресной социальной помощи ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны, а также малоимущим гражданам в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика».

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

Муниципальная услуга предоставляется Управлением социальной защиты населения г. Таганрога.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления гражданам муниципальной услуги является выплата АСП в денежном выражении либо отказ в ее выплате.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Решение о предоставлении гражданину муниципальной услуги или решение об отказе в ее предоставлении должно быть принято в течение 10 дней со дня подачи заявления с необходимыми документами.

При необходимости проведения дополнительной проверки (комиссионного обследования) представленных документов уведомление о назначении АСП или мотивированный отказ направляются заявителю не позднее чем через 30 дней со дня подачи заявления.

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

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Решением Городской Думы города Таганрога от 03.06.2011 № 318 «О принятии Устава муниципального образования «Город Таганрог»; постановлением Администрации г. Таганрога Ростовской области от 06.08.2013 № 2366 «Об утверждении Порядка оказания адресной социальной помощи ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны, а также малоимущим гражданам в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, представляемых заявителями

В соответствии с настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги необходимы следующие документы, представляемые заявителями:

для ветеранов и инвалидов ВОВ:

заявление (приложение №2);

паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации; удостоверение ветерана, инвалида ВОВ;

направление муниципального учреждения здравоохранения с указанием диагноза и рекомендации о проведении операции или выписной эпикриз с заключением о проведении операции по замене глазного хрусталика.

для малоимущих граждан:

заявление (приложение №2);

документы, удостоверяющие личность и подтверждающие гражданство Российской Федерации заявителя и совместно проживающих с ним членов семьи;

направление муниципального учреждения здравоохранения с указанием диагноза и рекомендации о проведении операции или выписной эпикриз с заключением о проведении операции по замене глазного хрусталика;

справку о составе семьи по месту регистрации гражданина, в случае, если указанные сведения не 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 государственных и муниципальных услуг;

свидетельства о рождении несовершеннолетних детей до 14 лет;

справки о доходах заявителя и членов его семьи за три календарных месяца, предшествующих месяцу подачи заявления об оказании АСП в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика;

трудовые книжки для неработающих граждан.

Заявление и документы, являющиеся основанием предоставления муниципальной услуги, представляются в УСЗН г. Таганрога посредством личного обращения гражданина или его законного представителя либо по почте.

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 настоящего Федерального закона 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 настоящей статьи 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 настоящего Федерального закона.

Необходимые для предоставления муниципальной услуги документы и информация, которые находятся в распоряжении указанных в настоящем пункте органов (организаций), представляются в УСЗН г. Таганрога соответствующими органами (организациями) на

основании запросов УСЗН г. Таганрога.

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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 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. Исчерпывающий перечень оснований для 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.

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

Для предоставления муниципальной услуги требуется предоставление справки с места жительства о составе семьи, выдаваемой муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг г. Таганрога» (далее – МФЦ), территориальными управлениями г. Таганрога, другими уполномоченными органами.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении 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

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

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в журнале регистрации заявлений (далее - журнал) (приложение №4).

В журнал вносится необходимая информация о заявителе и его запросе.

Максимальная продолжительность регистрации запроса – 7 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги

В помещении УСЗН г. Таганрога для работы с гражданами размещаются стенды, содержащие информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, о порядке

предоставления муниципальной услуги, о графике работы специалистов, образцы заполняемых документов.

Для ожидания приема в УСЗН г. Таганрога гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.

Специалисты УСЗН г. Таганрога, осуществляющие прием и информирование граждан, обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами) и (или) настольными табличками.

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников УСЗН г. Таганрога.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов).

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

№ п/п	Показатель качества и доступности муниципальной услуги	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в следующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность				
1.1	% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
1.2	% (доля) потребителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 30 минут			
2. Качество				
2.1	% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
2.2	% (доля) случаев правильно оформленных должностным лицом документов (произведенных начислений, расчетов и так далее)			
3. Доступность				
3.1	% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			

3.2	% (доля) случаев правильно заполненных потребителем и сданных с первого раза документов			
3.3	% (доля) услуг, информация о которых доступна через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»			
4. Процесс обжалования				
4.1	% (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг			
4.2	% (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок			
4.3	% (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования			
4.4	% (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования			
5. Вежливость				
5.1	% (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала			

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

3.1. Перечень административных процедур

- консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- прием заявления с необходимыми документами, их первичная проверка и регистрация в журнале регистрации заявлений;
- проверка права заявителя на получение муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;
- выплата АСП.

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.

Специалист, ответственный за консультирование:

- 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;
- назначает заявителю дату и время для представления заявления и необходимых документов либо информирует о часах работы специалиста, ответственного за прием документов.

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

Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина в УСЗН г. Таганрога с заявлением и необходимыми документами.

Документы, перечисленные в пункте 2.6 настоящего административного регламента, принимаются как в подлинниках, так и в копиях (ксерокопиях), заверенных в нотариальном порядке или специалистами УСЗН г. Таганрога.

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.

При приеме гражданина специалист УСЗН г. Таганрога, ответственный за прием документов:

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

2) проверяет соответствие представленного пакета документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами, указанными в пункте 2.5 настоящего административного регламента, удостоверяясь, что:

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, проставляет соответствующую отметку на заявлении;

5) в присутствии гражданина регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 10 минут.

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.

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

Максимальная продолжительность административного действия составляет 5-10 минут;

6) выдает гражданину расписку-уведомление, в которой указывается количество принятых документов, регистрационный номер заявления, дата регистрации заявления в журнале регистрации заявлений, фамилия и подпись специалиста, принявшего заявление. Если заявление для назначения муниципальной услуги с документами поступило в УСЗН г. Таганрога по почте, расписка-уведомление направляется в адрес гражданина по почте.

7) в случае первичного обращения заявителя формирует личное дело заявителя, вкладывает в обложку личного дела документы, составляющие личное дело получателя, скрепляет их, на обложке заполняет соответствующие графы: фамилию, имя, отчество, адрес, присваивает номер электронного личного дела. При повторном обращении личное дело не формируется, представленные документы приобщаются к имеющемуся личному делу;

8) осуществляет ввод первичной информации в базу данных получателей муниципальной услуги УСЗН г. Таганрога.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 10-15 минут.

Общий срок выполнения административной процедуры не может превышать 45 минут на каждого заявителя.

3.4. Проверка права заявителя на получение муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является поступление полного пакета документов от заявителя.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, 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

Ответственный специалист в течение 10 дней со дня подачи заявления с необходимыми документами производит проверку представленных документов и определяет право гражданина на получение АСП в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика; формирует личное дело получателя АСП в связи с проведением операции по

замене глазного хрусталика с приложением необходимых документов; сформированное личное дело передает для проверки начальнику отдела или уполномоченному лицу, который визирует данные документы; извещает заявителя о принятом решении, в случае отказа в предоставлении муниципальной услуги готовит и направляет заявителю письменное уведомление (приложение № 3).

При необходимости проведения дополнительной проверки (комиссионного обследования) представленных документов, ответственный специалист в указанный срок направляет лицу, претендующему на получение АСП в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика, уведомление о проведении такой проверки. В таком случае уведомление о назначении АСП в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика или мотивированный отказ направляются лицу, претендующему на получение АСП в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика, не позднее чем через 30 дней со дня подачи заявления.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 10 минут.

3.6. Выплата АСП

Основанием для начала административной процедуры является поступление личного дела специалисту по выплате денежной компенсации.

Специалист в течение трех рабочих дней после принятия решения о назначении либо об отказе в назначении АСП в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика формирует и направляет Финансовому управлению г. Таганрога заявку на финансирование расходов с приложением списка получателей.

В течение трех рабочих дней со дня поступления денежных средств на цели, указанные в пункте 1 настоящего Порядка, на лицевой счет УСЗН г. Таганрога, открытый в Отделении по г. Таганрогу Управления Федерального казначейства по Ростовской области, осуществляет выплаты получателям АСП в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика через кассу УСЗН г. Таганрога или путем перечисления денежных средств на лицевые счета получателей АСП в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика, открытые в кредитных организациях (банках) города Таганрога

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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.

Граждане и их общественные объединения вправе осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги посредством обращений.

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 услугу, а также должностных лиц

Получатели муниципальной услуги имеют право обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц УСЗН г. Таганрога, принятые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента, в досудебном и судебном порядке.

В досудебном порядке заявители могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц УСЗН г. Таганрога, обратившись лично (устно) или направив письменное заявление, жалобу, предложение в Администрацию г. Таганрога, Мэру города Таганрога.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Обращение получателя муниципальной услуги в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- наименование муниципального органа, в который направляется письменное обращение, либо должность, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть заявления, жалобы, предложения;
- личная подпись заявителя и дата.

По результатам рассмотрения обращения уполномоченным должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю.

Заявители вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц УСЗН г. Таганрога, принятые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальник УСЗН г. Таганрога

Г.П. Стройкова

**Приложение №1
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги по оказанию адресной
социальной помощи ветеранам и инвалидам
Великой Отечественной войны, а также малоимущим
гражданам в связи с проведением операции
по замене глазного хрусталика**

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

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

Электронный адрес: uszntagan@mail.ru

Приемная граждан: каб. 105, тел. 8 (8634) 614-725, 312 - 762

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

Прием осуществляется по требованию граждан в часы приема.

Приложение № 2
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги по оказанию адресной
социальной помощи ветеранам и инвалидам
Великой Отечественной войны, а также малоимущим
гражданам в связи с проведением операции
по замене глазного хрусталика

Начальнику УСЗН г. Таганрога

от _____

проживающего по адресу:

Заявление

Прошу оказать адресную социальную помощь в связи с проведением операции по замене глазного хрусталика.

_____ дата

_____ подпись

Приложение № 3
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги по оказанию адресной
социальной помощи ветеранам и инвалидам
Великой Отечественной войны, а также малоимущим
гражданам в связи с проведением операции
по замене глазного хрусталика

Кому _____

Адрес _____

Уважаемый (ая) _____!

Оказать Вам адресную социальную помощь в связи с проведением операции по замене искусственных глазных хрусталиков не представляется возможным по причине:

Начальник УСЗН г. Таганрога

Приложение № 5
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги по оказанию адресной
социальной помощи ветеранам и инвалидам
Великой Отечественной войны, а также малоимущим
гражданам в связи с проведением операции
по замене глазного хрусталика

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

