

Муниципальное образование «Закрытое административно – территориальное образование Железногорск Красноярского края»

# АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО г. ЖЕЛЕЗНОГОРСК

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

ПРОЕКТ

 \_\_\_ \_\_\_. 2016  \_\_\_\_\_\_

**г. Железногорск**

О внесении изменений в постановление Администрации ЗАТО г. Железногорск от 31.05.2012 № 918 «Об утверждении административного регламента Администрации закрытого административно-территориального образования город Железногорск по предоставлению муниципальной услуги «Оказание адресной социальной помощи отдельным категориям граждан»

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом ЗАТО Железногорск,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Внести в постановление Администрации ЗАТО г. Железногорск от 31.05.2012 № 918 «Об утверждении административного регламента Администрации закрытого административно-территориального образования город Железногорск по предоставлению муниципальной услуги «Оказание адресной социальной помощи отдельным категориям граждан» следующие изменения:

 1.1. В преамбуле постановления, в подпункте 2.5 пункта 2 Приложения № 1 к постановлению слова «Развитие системы социальной поддержки населения ЗАТО Железногорск» заменить словами «Развитие системы социальной поддержки граждан»;

1.2. Подпункт 2.14 пункта 2 Приложения № 1 к постановлению изложить в следующей редакции:

|  |  |
| --- | --- |
| 2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг | Требования к помещению предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.Помещение должно быть оборудовано:противопожарной системой и средствами пожаротушения;средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;системой охраны.Помещение УСЗН Администрации ЗАТО г. Железногорск должно быть оборудовано информационной вывеской о наименовании органа.Информационная вывеска должна размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы ее хорошо видели посетители.Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами.Вход в здание для приема заявителей оборудуется пандусом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски.Помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами или подъемными платформами для обеспечения доступа инвалидов на креслах-колясках на этажи выше этажа основного входа в здание (первого этажа), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски. В помещениях предоставления муниципальных услуг расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должно соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяются отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Рабочее место специалистов, осуществляющих прием граждан, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности, компьютерной техникой, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации, или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями. Специалисты УСЗН Администрации ЗАТО г. Железногорск при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.В информационных терминалах (киосках) либо на информационных стендах размещаются сведения о графике (режиме) работы УСЗН Администрации ЗАТО г. Железногорск, информация о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, образцы заполнения заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями и столами. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников УСЗН Администрации ЗАТО г. Железногорск. На территории, прилегающей к зданию УСЗН Администрации ЗАТО г. Железногорск, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, где выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.В УСЗН Администрации ЗАТО г. Железногорск обеспечивается:допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории УСЗН Администрации ЗАТО г. Железногорск;допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.Информация для граждан в помещениях предоставления муниципальной услуги должна быть доступной, заметной, понятной.Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги (в помещении УСЗН Администрации ЗАТО г. Железногорск).Информационные стенды располагаются на видном месте, на оптимальной высоте. На стендах может размещаться информация, содержащая общие положения предоставления муниципальной услуги, отдельные статьи федеральных, краевых законов, а также других нормативно-правовых актов, порядок предоставления муниципальной услуги, перечень документов и т.д. |

1.3. Подпункт 2.15 пункта 2 Приложения № 1 к постановлению изложить в следующей редакции:

|  |  |
| --- | --- |
| 2.15. Показатели доступности и качества муниципальных услуг | Показатели доступности муниципальной услуги: предоставление муниципальной услуги всем заявителям, обратившимся за ее получением в УСЗН Администрации ЗАТО г. Железногорск, проживающим на территории ЗАТО Железногорск, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии; открытость и полнота информации для заявителей о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги; наличие возможности получения информации о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги: а) через информационный терминал (киоск) либо на информационных стендах; б) на официальных сайтах министерства социальной политики Красноярского края, муниципального образования «Закрытое административно-территориальное образование Железногорск Красноярского края», УСЗН Администрации ЗАТО г. Железногорск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; в) в федеральной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и на краевом портале государственных и муниципальных услуг.Показатели качества муниципальной услуги: соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;  наличие оборудованных мест приема, ожидания и написания заявления;  не более 3 (трех) взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги; продолжительность каждого взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 20 минут (без учета ожидания в очереди); возможность получения заявителями информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий; удельный вес количества обоснованных жалоб к числу граждан, которым предоставлена муниципальная услуга в календарном году - не более 0,1% в календарном году |

1.4. Раздел 5 Приложения № 1 к постановлению изложить в следующей редакции:

|  |
| --- |
| 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего |
| 5.1. Информация о праве заявителей | Жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги вправе подать физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители (далее - заявитель), обратившиеся в органы, предоставляющие муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме |
| 5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования | Заявитель обращается с жалобой в следующих случаях:1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;3) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, муниципальными правовыми актами ЗАТО Железногорск для предоставления муниципальной услуги;4) отказ заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, муниципальными правовыми актами ЗАТО Железногорск для предоставления муниципальной услуги;5) отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, муниципальными правовыми актами ЗАТО Железногорск;6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, муниципальными правовыми актами ЗАТО Железногорск;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 соответствующим административным регламентом предоставления муниципальной услуги срока таких исправлений.В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя |
| 5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования | Прием жалобы в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.Жалоба должна содержать:а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.Жалоба не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.Прием жалоб в письменной форме осуществляется:а) органом, предоставляющим муниципальные услуги, в месте, где заявитель подал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат муниципальной услуги;б) вышестоящим органом, в подчинении которого находится орган, предоставляющий муниципальную услугу.Время приема жалоб в органе, предоставляющем муниципальные услуги, должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;б) краевого портала государственных и муниципальных услуг (функций).Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, связанных с рассмотрением жалобы, в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации |
| 5.4. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы | Заявители имеют право обратиться в орган, предоставляющий муниципальную услугу, за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.Заявитель имеет право на получение информации и документов, которые необходимы для обоснования и рассмотрения жалобы |
| 5.5. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке | Органом местного самоуправления, предоставляющим муниципальную услугу, является Администрация ЗАТО г. Железногорск.Должностным лицом, на имя которого может быть направлена жалоба в рамках досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, является Глава администрации ЗАТО г. Железногорск, руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностное лицо этого органа, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб.Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, определяется органом, обеспечивает: а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями главы 2.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу |
| 5.6. Сроки рассмотрения жалобы | Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены должностным лицом или органом, уполномоченным на ее рассмотрение.В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, или его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит рассмотрение жалобы, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы указанный орган направляет жалобу должностному лицу или в орган, уполномоченные на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о направлении жалобы на рассмотрение.При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.Руководитель органа, в который поступила жалоба, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб:а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, подавшего жалобу;б) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;в) направляют заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы;г) уведомляют заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.При рассмотрении жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, запрашивают и учитывают мнение органов, должностных лиц, решения, действия (бездействие) которых обжалуются |
| 5.7. Результаты досудебного (внесудебного) обжалования | По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, принимают одно из следующих решений:а) удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и муниципальными правовыми актами ЗАТО Железногорск, а также в иных формах;б) отказывают в удовлетворении жалобы.Решение принимается в форме акта уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица или органа.При удовлетворении жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа. В случае если в жалобе не указаны или указаны в нечитаемой форме фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается.Должностные лица или органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:а) если обжалуемые действия органа, предоставляющего муниципальную услугу, являются правомерными;б) наличие вступившего в законную силу решения суда об отказе в удовлетворении жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены;г) наличие решения по жалобе, принятого ранее этим же органом в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы |

2. Управлению делами Администрации ЗАТО г. Железногорск (В.А. Архипов) довести настоящее постановление до сведения населения через газету «Город и горожане».

3. Отделу общественных связей Администрации ЗАТО г. Железногорск (И.С. Пикалова) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования «Закрытое административно-территориальное образование Железногорск Красноярского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации ЗАТО г. Железногорск по социальным вопросам В.Ю. Фомаиди.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава администрации С.Е. Пешков