

## **РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**Кемеровская область**

**город Междуреченск**

**Администрация Междуреченского городского округа**

### **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 20.03.2013 № 556-п

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Социальная поддержка семей с детьми, детей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации»

В целях повышения качества предоставления муниципальной услуги «Социальная поддержка семей с детьми, детей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Междуреченского городского округа от 15.12.2010 № 2698-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Междуреченский городской округ», на основании Устава муниципального образования «Междуреченский городской округ»:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Социальная поддержка семей с детьми, детей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации» (приложение).

2. Отделу информационных технологий администрации Междуреченского городского округа (К.А.Худик) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Междуреченского

городского округа.

3. Отделу по работе со СМИ администрации Междуреченского городского округа (Н.А. Гуляева) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации в полном объеме.

4. Директору Муниципального казенного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» Л.В.Плащинской представить в экономическое управление администрации Междуреченского городского округа информацию о данной муниципальной услуге в установленном порядке для включения в Реестр муниципальных услуг муниципального образования «Междуреченский городской округ».

5. Контроль за выполнением данного постановления возложить на заместителя главы Междуреченского городского округа по социальным вопросам И.В.Вантееву.

Глава Междуреченского городского округа

В. А. Шамонин

Приложение  
к постановлению администрации  
Междуреченского городского округа  
от 20.03.2013 № 556-п

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Социальная поддержка семей с детьми, детей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации» (далее – регламент муниципальной услуги) разработан в целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов местного самоуправления — социальной поддержки семей с несовершеннолетними детьми, детей и женщин, проживающих на территории Междуреченского городского округа, определяет сроки и последовательность административных действий (административных процедур) уполномоченным органом при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Уполномоченным органом по предоставлению муниципальной услуги является Муниципальное казенное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям» (далее – Центр).

Сокращенное наименование: МКУ «Центр Семья».

Юридический, почтовый и фактический адрес: 652870, Кемеровская область, г.Междуреченск, пр.Коммунистический, 5.

Телефон для получения информации о муниципальной услуге: 8 (38475) 2-53-54.

Адрес официального сайта в сети Интернет: <http://centrfamily.m-sk.ru>.

Электронная почта: [family@rikt.ru](mailto:family@rikt.ru).

Информация об уполномоченном органе приводится в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

1.3. Заявителями, имеющими право на обращение за муниципальной услугой, являются:

1.3.1. семьи с несовершеннолетними детьми:

- находящиеся в трудной жизненной ситуации;
- малообеспеченные;
- имеющие на воспитании детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- неполные;
- имеющие в своем составе детей-инвалидов, нетрудоспособных или длительно болеющих людей;
- имеющие в своем составе детей с ограниченными возможностями здоровья;

- многодетные;
- с неблагоприятным психологическим микроклиматом, эмоционально-конфликтными отношениями или находящиеся в состоянии психологического стресса;
- семьи и отдельные граждане, оказавшиеся в экстремальной ситуации (пострадавшие от стихийных бедствий или приравненных к ним, беженцы и вынужденные переселенцы, с безработными родителями и т.д.);
- семьи, где родители или дети погибли (умерли) во время несения воинской службы или выполнения других заданий;
- семьи, где родители являются военнослужащими срочной службы;
- молодые семьи и семьи с несовершеннолетними родителями;
- семьи, имеющие в своем составе лиц, прошедших курс лечения от алкоголизма, наркомании, токсикомании, вернувшихся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений, злоупотребляющих алкоголем или принимающих наркотики;
- находящиеся в состоянии развода, предразводной и послеразводной ситуации;
- семьи с педагогической несостоятельностью родителей, неблагоприятным психолого-педагогическим микроклиматом, жестоким обращением с детьми;
- семьи, в которых родители уклоняются от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии;
- семьи, имеющие в своем составе лиц, ведущих аморальный, паразитический или криминальный образ жизни;
- граждане, находящиеся в состоянии психологического стресса, длительного дискомфорта;
- граждане, испытывающие сложности в отношениях с детьми, родственниками, коллегами по работе и с другими людьми.

#### 1.3.2. несовершеннолетние дети (до 18 лет);

- из семей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- из малообеспеченных семей;
- проживающие с родителями, пренебрегающими родительскими обязанностями, ведущими аморальный или паразитический образ жизни, лишенными родительских прав;
- дети-инвалиды;
- дети, с ограниченными возможностями здоровья;
- дети, имеющие затруднения во взаимоотношениях с окружающими людьми, в профессиональном и жизненном самоопределении.

#### 1.3.3. женщины:

- подвергшиеся психофизическому насилию;
- потерявшие родных и близких при чрезвычайных ситуациях;
- беременные женщины группы риска.

#### 1.4. Информация о муниципальной услуге размещается:

- на информационном стенде в Центре;
- на официальном сайте Центра в сети Интернет: <http://centrfamily.m-sk.ru>;
- на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа: <http://www.mrech.ru>;
- на портале государственных и муниципальных услуг Кемеровской области: <http://42.gosuslugi.ru/pgu>;
- на портале государственных и муниципальных услуг: <http://www.gosuslugi.ru>.

1.5. Сведения, размещаемые на информационном стенде в Центре и сайтах, перечисленных в п.1.4. настоящего регламента:

- наименование муниципальной услуги;
- наименование уполномоченного органа по предоставлению муниципальной услуги;
- перечень и тексты нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (в том числе наименование и текст административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников официального опубликования);
- способы предоставления услуги;
- описание результата предоставления услуги;
- категория заявителей, которым предоставляется услуга;
- телефоны Центра, по которым можно получить информацию о правилах предоставления услуги;
- срок предоставления услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в органы, учреждения и организации, участвующие в предоставлении услуги) и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги;
- срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано;
- максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично;
- основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении услуги;
- документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения услуги, способы получения этих документов заявителем;
- документы, необходимые для предоставления услуги и находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и учреждений (организаций), участвующих в предоставлении услуги, которые заявитель вправе представить для получения услуги по собственной инициативе, способы получения этих документов заявителем;
- сведения о безвозмездности предоставления услуги;
- показатели доступности и качества услуги;

- информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению Центром, в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур;
- сведения о допустимости (возможности) и порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Центра;
- технологическая карта межведомственного взаимодействия.

1.6. Порядок консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.6.1. Способ получения консультации (справки):

- лично в Центре в часы работы;
- посредством почты, в том числе электронной почты;
- на сайте Центра;
- по телефону. Основной телефон для справок — 2-53-54 (отделение приема и консультирования граждан), с помощью которого заинтересованные лица могут получить ответы на часто задаваемые вопросы, а также информацию о предоставлении муниципальной услуги.

1.6.2. Должностные лица, ответственные за консультирование: специалисты по социальной работе и заведующие отделениями.

1.6.3. Вопросы, по которым проводится консультирование:

- нормативно-правовые акты, регламентирующие порядок оказания муниципальной услуги;
- заявители, имеющие право на предоставление услуги;
- сведения о безвозмездности предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;
- источника получения необходимых документов для обращения за муниципальной услугой (орган, организация и их место нахождения);
- способы подачи документов для получения муниципальной услуги;
- времени приема и выдачи документов;
- способы получения результата услуги;
- сроки предоставления муниципальной услуги;
- результат оказания муниципальной услуги;
- основания для отказа в оказании услуги;
- способы обжалования действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- другим вопросам по порядку предоставления муниципальной услуги.

1.6.4. Продолжительность консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

1.7. Порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.7.1. Способ получения информации о ходе выполнения услуги:

- лично в Центре в часы работы;
- посредством почты, в том числе электронной почты;
- на сайте Центра;
- по телефону.

1.7.2. Должностные лица, ответственные за информирование о ходе предоставления услуги: специалисты по социальной работе и заведующие отделениями.

1.7.3. Срок предоставления информации о ходе предоставления услуги: в день обращения.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Социальная поддержка семей с детьми, детей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

полное – Муниципальное казенное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям»;

сокращенное – МКУ «Центр Семья».

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с учреждениями образования, здравоохранения, социальной защиты населения, правоохранительными органами, общественными и другими организациями и учреждениями.

2.3. Муниципальная услуга включает в себя оказание (предоставление):

- одной (в т.ч. системно) или нескольких (комплексно) видов социальных услуг: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-экономические, социально-правовые в соответствии с национальными стандартами;

- одного или несколько видов помощи (мер социальной поддержки), реализуемых в рамках городской целевой социальной программы, иных социальных программ и законопроектов в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами различного уровня и (или) локальными нормативными (внутренними) актами Центра, регламентирующими порядок их предоставления.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом муниципальной услуги является принятие решения:

- об оказании одного или нескольких видов социальных услуг и (или) видов помощи (мер социальной поддержки);
- о частичном или полном отказе в оказании одного и нескольких видов социальных услуг и (или) видов помощи (мер социальной поддержки).

#### 2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги зависит от конкретной жизненной ситуации заявителя, и определяется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами различного уровня и (или) локальными нормативными (внутренними) актами Центра, регламентирующими порядок предоставления конкретных видов социальных услуг и (или) видов помощи (мер социальной поддержки).

Экстренная психологическая поддержка в рамках муниципальной услуги может быть оказана незамедлительно (в том числе анонимно) без предоставления документов.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993г., N237);
- Федеральный закон от 10.12.1995г. N 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» («Российская газета» от 19.12.1995г. N 243);
- Федеральный закон от 24.11.1995г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета» от 02.12.1995 г.);
- Постановление Правительства РФ от 24.06.1996г. N 739 «О предоставлении бесплатного социального обслуживания и платных социальных услуг государственными социальными службами» («Российская газета» от 01.07.1996г.);
- Федеральный закон от 24.07.1998г. N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» («Российская газета» от 05.08.1998г.);
- Федеральный закон от 24.06.1999г. N 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» («Российской газете» от 30.06.1999г.);
- Федеральный закон РФ от 27.07.2010г. №210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010г. № 168);
- Закон Кемеровской области от 27.07.2005г. N99-03 «О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями Кемеровской области в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения» («Кузбасс» N 138, 02.8.2005г.);



- Закон Кемеровской области от 14.11.2005г. N122-03 «О государственном социальном обслуживании населения Кемеровской области» («Кузбасс» N214, 18.11.2005г.);
- Закон Кемеровской области от 17.01.2005г. N11-03 «О системе профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Кемеровской области» («Кузбасс» N 9, 21 января 2005г.);
- Закон Кемеровской области от 26.12.2009г. N 136-03 «Об организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей» («Законодательный вестник Совета народных депутатов Кемеровской области» N 93 часть II, 2009г.);
- Закон Кемеровской области от 14.02.2005г. N 25-03 «О социальной поддержке инвалидов» («Кузбасс» N 35, 2 марта 2005г.);
- Постановление Администрации Кемеровской области от 24.12.2004г. N275 «Об утверждении Порядка исчисления величины среднедушевого дохода, дающего право на получение ежемесячного пособия на ребенка»;
- Постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 22.05.2009г. N227 «Об утверждении государственного стандарта социального обслуживания» (Информационный бюллетень Администрации Кемеровской области N 5, 2009г.);
- Постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 19.03.2012г. N 78 «Об установлении государственных стандартов социального обслуживания» (размещен на сайте «Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области» 20.03.2012 г.);
- Постановление Междуреченского городского Совета народных депутатов от 27.09.2001г. №275 «Об утверждении Положения о порядке предоставления адресной социальной помощи гражданам г.Междуреченска»;
- Национальные стандарты РФ:
  - ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;
  - ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;
  - ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;
  - ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;
  - ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;
  - ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;
  - ГОСТ Р 52885-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье»;

ГОСТ Р 52886-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам»;

ГОСТ Р 52888-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям»;

ГОСТ Р 53059-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»;

ГОСТ Р 53061-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям»;

ГОСТ Р 53063-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье»;

ГОСТ Р 53062-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам»;

ГОСТ Р 53348-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам».

- Устав Муниципального казенного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» (зарегистрирован в Межрайонной инспекции ФНС № 8 по Кемеровской области УФНС по Кемеровской области 05.12.2011г. за ГРН 2114214034790).

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.7.1. Для получения отдельных видов социальных услуг и (или) видов помощи (мер социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги граждане или лица, уполномоченные ими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, подают в Центр заявление по форме, утвержденной законодательными и иными нормативными правовыми актами различного уровня и (или) локальными нормативными (внутренними) актами Центра, регламентирующими порядок предоставления соответствующего вида социальной услуги, вида помощи (меры социальной поддержки) и соответствующие документы.

Основные требования к оформлению заявления, необходимого для предоставления отдельного вида социальной услуги, помощи (меры социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги:

– в заявлении о предоставлении муниципальной услуги указываются Ф.И.О. гражданина (заявителя), место жительства, телефоны, факт трудной жизненной ситуации, являющийся основанием для обращения. В заявлении заявитель в обязательном порядке указывает адрес электронной почты, если ответ должен быть

направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

- заявление может быть заполнено от руки или машинным способом, распечатано посредством электронных печатающих устройств;
- заявление оформляется в единственном экземпляре — подлиннике;
- заявление подписывается лично заявителем, либо лицом, уполномоченным им на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заявление может быть представлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами, и направлено в Центр с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

Для обработки информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя требуется получение согласия заявителя на обработку персональных данных (приложение 2). Согласие может быть получено и представлено как в форме документа на бумажном носителе, так и в форме электронного документа.

2.7.2. Перечень документов, прилагаемых к заявлению, для каждого вида социальной услуги, вида помощи (меры социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги различен и закреплен законодательными и иными нормативными правовыми актами различного уровня, а также локальными нормативными (внутренними) актами Центра.

Если заявитель не имеет возможности представить оригинал документа, необходимого для предоставления муниципальной услуги, может быть представлена копия, заверенная нотариально. Специалист Центра, ответственный за прием документов, заверяет представленные копии документов своей подписью с указанием своей фамилии и инициалов после сверки их с оригиналом.

Документы, которые могут быть получены в рамках межведомственного взаимодействия, запрашиваются Центром самостоятельно.

2.7.2.1. Перечень основных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащие представлению заявителем самостоятельно:

- оригинал и копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя или законного представителя гражданина, подавшего заявление;
- документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства или по месту пребывания;
- оригинал и копии свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния (о разводе, смерти, рождении);
- документы, связанные с прохождением обучения детей в образовательных учреждениях, в т.ч. посещающих ДОУ;

- оригинал и копия документа, выдаваемого федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы;
- документы о доходах семьи за последние три месяца, предшествующие дате обращения, за исключением сведений о доходах, которые могут быть запрошены в рамках межведомственного взаимодействия. Виды доходов и порядок их исчисления для предоставления помощи определяется в соответствии с Порядком исчисления величины среднедушевого дохода, дающего право на получение ежемесячного пособия на ребенка, утвержденного Постановлением администрации Кемеровской области от 24.12.2004 г. № 275;
- оригинал и копия документа о трудовой деятельности (для нетрудоустроенных граждан);
- оригинал и копия справки, заключения и иных документов, выдаваемых организациями, входящими в государственную, муниципальную или частную систему здравоохранения;
- оригинал и копия решения, приговора, определения и постановления судов общей юрисдикции и арбитражных судов;
- оригинал и копия решения, заключения и разрешения, выдаваемые органами опеки и попечительства в соответствии с законодательством Российской Федерации об опеке и попечительстве;
- оригинал и копии документов, подтверждающие нахождение семьи в трудной жизненной ситуации.

2.7.2.2. Перечень основных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить:

- документ о постановке на учет физического лица в налоговом органе (ИНН);
- оригинал и копия страхового свидетельства государственного пенсионного страхования (СНИЛС);
- справка о составе семьи;
- доходы заявителя и членов его семьи, получаемые от Управления социальной защиты населения администрации Междуреченского городского округа (далее – УСЗН АМГО), Государственного учреждения «Центр занятости населения города Междуреченска», Муниципального казенного учреждения «Управление образованием», городского военного комиссариата, ПФ РФ, ФСС РФ и т.п. учреждений.

2.7.3. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и

муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- нескольких документов для подтверждения одних и тех же сведений.

2.7.4. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, представляются:

- при личном посещении Центра заявителем (законным представителем);

- через организации федеральной почтовой связи. В этом случае копии документов, направляемых по почте, должны быть нотариально заверены.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- копии документов не соответствуют оригиналам;
- тексты документов написаны неразборчиво;
- фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны не полностью;
- в документах имеются подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления;
- документы исполнены карандашом;
- документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- истек срок действия представленного документа.

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

Муниципальная услуга не предоставляется в случаях:

- отсутствия фактического проживания на территории Междуреченского городского округа;
- несоответствие заявителя категориям получателей муниципальной услуги, указанных в 1.3. настоящего регламента;
- отсутствия документов, подтверждающих нахождение семьи в трудной жизненной ситуации;
- представления гражданином и членами его семьи заведомо недостоверной информации, имеющей существенное значение для предоставления муниципальной услуги;

- представления заявителем неполных или недостоверных сведений о составе семьи, доходах, принадлежащем ему (его семье) имуществе на праве собственности;
- превышения среднедушевого дохода заявителя (его семьи) установленной величины прожиточного минимума на территории Кемеровской области;
- наличия медицинских противопоказаний к принятию на обслуживание;
- отсутствие документов (или представление не в полном объеме), необходимых для предоставления отдельных мер социальной поддержки в рамках муниципальной услуги, являющихся обязательными;
- отсутствие финансирования на соответствующую социальную услугу, помощь (меру социальной поддержки).

Иные основания отказа в предоставлении муниципальной услуги могут быть предусмотрены законодательными и иными нормативными правовыми актами федерального, регионального, местного уровня, а также локальными нормативными (внутренними) актами Центра, регламентирующими порядок предоставления соответствующего вида социальной услуги, помощи (меры социальной поддержки).

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Финансирование расходов на предоставление муниципальной услуги осуществляется за счет бюджетных средств, внебюджетных поступлений, и иных не запрещенных законом поступлений.

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

Время ожидания в очереди для предоставления заявления и необходимых документов и получения результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут на одного гражданина.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день обращения заявителя в Центр.

Время приема заявления и необходимых документов для предоставления муниципальной услуги, оценки документов, их полноты, достаточности, определения права на муниципальную услугу не должно превышать 30 минут.

2.13. Требования к зданию и помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги,

информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Здание Центра, предоставляющего муниципальную услугу, находится в центре города. Подход к зданию Центра имеет пешеходную и транспортную доступность. Помещения Центра размещаются на двух этажах 5-этажного жилого дома.

Центральный вход в здание Центра оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о нем: наименование учреждения, место нахождения, режим работы и осветительными приборами. На входе в здание имеется уличный пандус для инвалидов. Также имеется пандус, обеспечивающий подъем инвалида на 1 этаж учреждения.

Территория, прилегающая к зданию Центра, оборудована местом для парковки на два автотранспортных средства. Одно место выделено для транспортных средств инвалидов. На приближенной территории к зданию Центра также имеются свободные места для парковки автотранспорта.

Помещения Центра соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, оборудованы системой охраны.

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов. Места для ожидания оснащены естественным и искусственным освещением, температура поддерживается в соответствии с требованиями санитарных правил и норм. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы информационными стендами, стульями. Места информирования располагаются в местах беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок. Информационные стенды освещены. Информация на них структурирована и легко читаема и содержит актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги.

Прием граждан и документов на предоставление отдельных видов социальных услуг, видов помощи (мер социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги осуществляется как на первом, так и на втором этажах. Если по состоянию здоровья гражданин не может подняться по лестнице, специалисты осуществляют прием заявителей на первом этаже.

Помещения Центра оборудованы информационными табличками. Кабинеты приема граждан оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающими и сканирующими устройствами.

Специалисты имеют личные идентификационные карточки и (или) настольные таблички с указанием их фамилии, имени, отчества и должности.

Места для заполнения необходимых документов оборудованы стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями.

2.14. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- непосредственно в помещениях Центра на информационных стендах, в том числе при личном консультировании специалистом;
- с использованием средств телефонной связи, в том числе личное консультирование специалистом;
- с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе размещение на личном сайте Центра на Интернет-ресурсе, передача информации конкретному адресату по электронной почте;
- в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;
- путем издания печатных информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок и т.д.).

2.14.1. На информационных стендах в помещении Центра, для предоставления муниципальной услуги, помимо сведений, указанных в п.1.5. настоящего регламента также размещаются:

- тексты нормативных правовых актов и (или) локальных нормативных (внутренних) актов, регламентирующих порядок предоставления отдельных видов социальных услуг, видов помощи (мер социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги;
- блок-схемы и краткое описание порядка предоставления отдельных видов помощи (мер социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги;
- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и адрес сайта Центра;
- перечень документов, необходимых для предоставления отдельных видов социальных услуг, видов помощи (мер социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления отдельных видов социальных услуг, видов помощи (мер социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги, и требования к ним;
- данные о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов, адресах Интернет - сайтов и электронной почты уполномоченных органов, в которых граждане могут получить документы, необходимые для обращения за муниципальной услугой;
- порядок информирования о ходе предоставления услуги;
- порядок получения консультаций.



2.14.2. Использование средств телефонной связи, в том числе личное консультирование специалистом.

Соединение со специалистом производится не позже пятого телефонного зуммера. Сотрудник, принявший звонок, представляется, называя наименование учреждения, свои фамилию, имя, отчество и должность. При ответах на телефонные звонки специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

В случае, если специалист, принявший звонок, не компетентен в поставленном вопросе, телефонный звонок переадресовывается другому должностному лицу (производится не более одной переадресации звонка к сотруднику, который может ответить на вопрос гражданина), или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Если сотрудник не может сразу ответить на вопрос гражданина, он выясняет детали запроса и перезванивает гражданину в течение двух дней.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

2.15. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, правильность оформления документов должностными лицами, отсутствие обоснованных жалоб, информационная доступность о муниципальной услуге, вежливость должностных лиц при оказании муниципальной услуги.

2.16. При наличии возможности, муниципальная услуга может быть предоставлена в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и в электронной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение 3).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие основные административные процедуры:

- регистрация граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги;

- прием документов для предоставления муниципальной услуги и рассмотрение документов для установления права на муниципальную услугу;
- направление межведомственного запроса;
- принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- оказание муниципальной услуги (выдача результата).

Для предоставления отдельных видов социальных услуг, видов помощи (мер социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги, законодательными и иными нормативными правовыми актами и (или) локальными нормативными (внутренними) актами Центра могут быть предусмотрены иные административные процедуры. При наличии возможности у Центра, в том числе может быть предусмотрен порядок осуществления в электронной форме (в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системы Кемеровской области «Региональный портал государственных и муниципальных услуг») следующих административных процедур:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;
- подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запросов и документов;
- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- взаимодействие органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, с органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, в том числе порядок и условия такого взаимодействия;
- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено законодательством Кемеровской области;
- иные действия необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой в установленном порядке модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращения за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги.

### 3.1. Регистрация граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Центр за получением муниципальной услуги, любым разрешенным способом.

Регистрация граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, осуществляется ответственным специалистом отделения, непосредственно предоставляющим соответствующую социальную услугу, вид помощи (меру социальной поддержки).

Регистрация включает в себя:

- определение категории заявителя в соответствии с п.1.3. настоящего регламента;
- сверка сведений, в т.ч. внесение изменений о заявителе и членах его семьи со сведениями, имеющимися в базе данных (программно-техническом комплексе) по учету получателей муниципальной услуги;

Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 20 минут на одного заявителя.

Результат административной процедуры может быть различен, и содержится в законодательных и иных нормативных правовых актах различного уровня и (или) локальных правовых (внутренних) актах, регламентирующим порядок на предоставление отдельного вида социальной услуги, вида помощи (меры социальной поддержки).

Основными результатами административной процедуры могут быть:

- постановка семьи на учет по определенной категории (многодетная, одинокая мама и т.п.);
- консультирование заявителя по перечню документов, необходимых для предоставления того или иного вида социальной услуги, вида помощи (меры социальной поддержки);
- направление заявителя в соответствующее отделение Центра, предоставляющее соответствующую социальную услугу, вид помощи (меру социальной поддержки) для решения;
- оказание отдельной социальной услуги, вида помощи (меры социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги в момент обращения (если для их оказания не требуется письменного заявления и предоставления документов от заявителя).

Результат выполнения административной процедуры фиксируется в соответствующем журнале и (или) в базе данных (программно-техническом комплексе).

### 3.2. Прием документов для предоставления муниципальной услуги Рассмотрение документов для установления права на муниципальную услугу

Основанием для начала административной процедуры является непосредственное личное обращение заявителя (законного представителя) в Центр с заявлением в письменной форме и необходимыми документами, либо поступление документов через отделения федеральной почтовой связи.

Прием документов осуществляется ответственными специалистами отделений Центра, непосредственно предоставляющими отдельные виды социальных услуг, виды помощи (меры социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги.

Административная процедура включает в себя следующие основные действия, осуществляемые ответственным специалистом:

- установление личности заявителя, в том числе проверка документа, удостоверяющего его личность, полномочия законного представителя;
- первичная проверка представленных документов на предмет соответствия их требованиям, установленными п.2.7., 2.8. настоящего административного регламента, а также иным требованиям действующего законодательства;
- разъясняет порядок правильного написания заявления на предоставление муниципальной услуги, если заявление не было представлено вместе с документами;
- при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, ответственный специалист уведомляет гражданина о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет гражданину содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по устранению недостатков. Обращение в этом случае регистрируется в соответствующем журнале.
- определяет основания получения гражданином муниципальной услуги.

Прием документов фиксируется в соответствующем журнале.

Максимальный срок по приему документов не может превышать 30 минут на одного гражданина.

Результатом административной процедуры по приему документов является формирование ответственным специалистом личного дела (социального паспорта) заявителя, в который брошюруются документы,

необходимые для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок формирования личного дела (социального паспорта) заявителя не должен превышать 30 минут.

Общий срок административной процедуры по приему документов для предоставления муниципальной услуги и рассмотрения документов для установления права на муниципальную услугу не должен превышать одного рабочего дня.

По итогам формирования личного дела (социального паспорта) заявителя, ответственный специалист осуществляет одно из действий:

- составляет и направляет межведомственный запрос (в случае необходимости);
- направляет личное дело (социальный паспорт) заявителя директору или заместителю директора для принятия решения.

Нормативно-правовыми актами различного уровня и (или) локальными нормативными (внутренними) актами Центра, регламентирующим порядок предоставления соответствующего вида социальных услуг, вида помощи (меры социальной поддержки) могут быть предусмотрены иные действия и решения ответственного специалиста при осуществлении данной административной процедуры.

### 3.3. Направление межведомственного запроса

Основанием для начала административной процедуры является поступление ответственному специалисту заявления с документами на получение муниципальной услуги, за исключением тех документов, которые заявитель может не предоставлять, так как они могут быть получены в рамках межведомственного взаимодействия.

Документы, которые запрашиваются в рамках межведомственного взаимодействия, перечислены в п.2.7.2.2. настоящего административного регламента.

Межведомственный запрос направляется ответственным специалистом, в день приема документов, либо не позднее первых двух часов рабочего дня, следующего за днем приема документов.

Межведомственный запрос соответствует требованиям, установленным ст.7.2. Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также иным требованиям, если они установлены законодательным актом Российской Федерации.

Межведомственный запрос направляется на бумажном носителе в вышестоящую организацию – УСЗН АМГО, которое в последующем направляет его по каналам СМЭВ (системы межведомственного электронного взаимодействия) адресатам. При наличии возможности

межведомственный запрос может направляться непосредственно адресату.

Межведомственный запрос удостоверяется подписью директора Центра.

Направление межведомственного запроса и получение ответа на него фиксируется в соответствующем журнале.

Общий срок административной процедуры, включающий направление межведомственного запроса и ожидание ответа на него не может превышать 7 дней, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными законами, правовыми актами Правительства Российской Федерации и принятыми в соответствии с федеральными законами нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, которые превышают 5-дневный срок ответа на запрос, установленный ч.3 ст.7.2. Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Результатом административной процедуры является получение ответа на межведомственный запрос, дооформление личного дела (социального паспорта) заявителя и его направление для принятия решения директору или заместителю директора Центра.

### 3.4. Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является поступление директору Центра или его заместителю личного дела (социального паспорта) заявителя.

Директор Центра или его заместитель осуществляет проверку сформированных документов и выносит решение о предоставлении (полном или частичном) либо отказе в предоставлении (полном или частичном) соответствующего вида социальной услуги, вида помощи (меры социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги в виде резолюции на заявлении заявителя.

Рассмотрение директором Центра или заместителем директора личного дела (социального паспорта) заявителя не должно превышать трех рабочих дней со дня их поступления.

Основные сведения, содержащиеся в решении регламентируются нормативными правовыми актами различного уровня и (или) локальными нормативными (внутренними) актами Центра на отдельные виды социальных услуг, виды помощи (меры социальной поддержки).

Личные дела граждан (социальные паспорта) с принятым решением, направляются специалисту, ответственному за прием документов.

Решение об отказе (полном или частичном) в предоставлении отдельного вида социальной услуги, вида помощи (меры социальной поддержки) в рамках муниципальной услуги оформляется в двух экземплярах. Один экземпляр остается в Центре с копиями представленных документов, а второй направляется гражданину со всеми представленными для получения муниципальной услуги документами в течение трех рабочих дней с момента поступления личного дела (социального паспорта) ответственному специалисту.

Решение, принятое по обращению заявителя, регистрируется в соответствующем журнале.

Общий срок административной процедуры, включающий принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги и уведомление заявителя о принятом решении, не должен превышать семь рабочих дней со дня поступления директору Центра или заместителю директора проекта решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги вместе с личным делом (социальным паспортом) заявителя.

Результатом административной процедуры является уведомление заявителя о принятом решении. Специалист, ответственный за прием документов, в течение трех рабочих дней со дня принятия решения директором Центра или его заместителем, уведомляет гражданина о принятом решении любым, не запрещенным законом способом.

### 3.5. Оказание муниципальной услуги (выдача результата)

Основанием для начала административной процедуры является наличие у специалиста, ответственного за выдачу результата муниципальной услуги, решения директора Центра или заместителя директора о предоставлении муниципальной услуги.

Выдача результата осуществляется непосредственно заявителю (законному представителю).

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- оказание заявителю социальных услуг в соответствии с национальными стандартами;
- оказание заявителю социальной помощи (мер социальной поддержки).

Общий срок административной процедуры зависит от реальной возможности выдачи результата (укомплектованность кадрами, оказывающими соответствующие социальные услуги, наличия финансирования, численный лимит на предоставление соответствующей помощи и т.п.) и регламентируется нормативными правовыми актами различного уровня и (или) локальными нормативными (внутренними) актами на соответствующие виды социальных услуг, виды помощи (меры социальной поддержки).

Выдача результата муниципальной услуги регистрируется в соответствующем журнале и базе данных (программно-техническом комплексе).

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Порядок и периодичность осуществления текущего контроля соблюдения положений административного регламента.

Непосредственный текущий контроль за соблюдением специалистами, должностными лицами положений настоящего административного регламента, осуществляется одним из заместителей директора Центра, отвечающего за предоставление муниципальной услуги.

Общий текущий контроль за исполнением положений административного регламента осуществляется директором Центра.

Директор ежемесячно запрашивает у заместителя директора, ответственного за предоставление муниципальной услуги, информацию о предоставлении муниципальной услуги, соблюдении положений настоящего административного регламента.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги осуществляет заместитель директора Центра, отвечающий за предоставление муниципальной услуги.

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся в рамках плана мероприятий по организации внутреннего контроля, утверждаемого ежегодно директором Центра на соответствующий рабочий год.

Основаниями для проведения внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- поступление обоснованных жалоб от получателей муниципальной услуги;
- поступление информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления о нарушении положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;
- поступление информации по результатам вневедомственного контроля, независимого мониторинга, в том числе общественного о нарушении положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;
- поручение директора Центра.



4.3. Перечень действий, составляющих предмет текущего контроля соблюдения положений настоящего административного регламента, проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, а также перечень вопросов, которые рассматриваются при проведении текущего контроля соблюдения положений административного регламента, плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- соблюдение срока предоставления услуги;
- правомерность требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами;
- правомерность отказа в приеме документов;
- правомерность отказа в предоставлении услуги;
- правильность проверки документов;
- правомерность затребования у заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;
- правомерность представления информации и достоверность выданной информации;
- устранение технических ошибок при наличии заявлений об исправлении технических ошибок;
- правомерность отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- обоснованность жалоб получателей услуги на качество и доступность услуги и действий по результатам рассмотрения жалобы.

4.4. Результаты текущего контроля соблюдения положений административного регламента, плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.5. Центр в обязательном порядке ведет учет результатов вневедомственного контроля, независимого мониторинга за полнотой качеством предоставления услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, регистрируя их в соответствующем журнале. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Кемеровской области, Междуреченского городского округа директором Центра осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. За нарушение положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к

предоставлению муниципальной услуги, должностных инструкций лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную дисциплинарную ответственность.

Сфера ответственности должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления услуги;
- неправомерный отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;
- неправомерный отказ в предоставлении услуги;
- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;
- неправомерный отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

5.1. Граждане имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном и (или) судебном порядке.

5.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц могут быть обжалованы в досудебном порядке путем направления жалобы в Центр по адресу, указанному в приложении 1.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;
- Отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Способы приема жалоб уполномоченным органом по предоставлению муниципальной услуги:

- лично в Центре, в том числе на личном приеме директором Центра;
- по почте;
- по факсу;
- по электронной почте.

Поступление жалобы на решения и действия (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги регистрируется в соответствующем журнале.

Директор Центра проводит личный прием граждан. Личный прием проводится по предварительной записи. Запись граждан проводится при личном обращении или по телефону: 4-39-09. Специалист, осуществляющий запись граждан на личный прием, в течение одного рабочего дня информирует гражданина о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

#### 5.4. Требования к содержанию жалобы.

Гражданин в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- наименование уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, наименование иных уполномоченных органов, в которые может быть направлена жалоба;
- фамилия, 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу;
- дата написания жалобы;
- подпись заявителя.

Заявитель вправе представить вместе с жалобой любые документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, в т.ч. их копии.

5.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

- не указана фамилия заявителя, направившего обращение;
- не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- лицо, подавшее жалобу, обратилось с жалобой аналогичного содержания в суд и такая жалоба принята судом к рассмотрению либо по ней вынесено решение;
- ответ по существу жалобы не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.6. Сроки рассмотрения жалоб.

Срок рассмотрения письменной жалобы не должен превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация поступления жалобы в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы, директор Центра принимает решение об удовлетворении жалобы гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Удовлетворение жалобы может быть в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, а также в иных формах.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления директор Центра, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. В течение трех рабочих дней с момента рассмотрения жалобы заявитель подлежит информированию о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае неудовлетворения результатами рассмотрения жалобы директором Центра, гражданин может направить жалобу в вышестоящие органы - Управление социальной защиты населения администрации Междуреченского городского округа, администрация Междуреченского городского округа, департамент социальной защиты населения Кемеровской области. Телефоны и адреса органов, уполномоченных рассматривать жалобы, указаны в приложении 4 к административному регламенту.

5.12. Заявители имеют право на судебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Директор  
Муниципального казенного учреждения  
«Центр социальной помощи семье и детям»

Л.В.Плащинская

**Информация об уполномоченном органе по предоставлению муниципальной услуги «Социальная поддержка семей с детьми, детей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации»**

<b>Наименование уполномоченного органа</b>	Муниципальное казенное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям» (МКУ «Центр Семья»)
<b>Директор</b>	Плащинская Людмила Васильевна
<b>Телефон/факс</b>	(38475) 4-01-68
<b>Почтовый, юридический и фактический адрес</b>	652870, Россия, Кемеровская область, г.Междуреченск, пр.Коммунистический,5
<b>Режим работы</b>	Понедельник — четверг: с 08.00 до 17.00 Пятница: с 08.00 час. до 16.00 Обед: с 12.00 до 13.00 Выходные дни: суббота, воскресенье.
<b>Телефон для справок</b>	2-53-54 — отделение приема и консультирования граждан
<b>Другие телефоны</b>	2-53-54- отделение срочного социального обслуживания; отделение дневного пребывания несовершеннолетних; 4-30-17 - отделение социального сопровождения семей с детьми инвалидами; отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних; 4-55-99 - отделение психолого-педагогической помощи; кризисное отделение для женщин, подвергшихся насилию (со стационаром); 4-39-09 – заместители директора.
<b>Электронная почта</b>	family@rikt.ru
<b>Адрес в сети Интернет:</b>	<a href="http://centrfamily.m-sk.ru">http://centrfamily.m-sk.ru</a>




## 2. Сведения о законном представителе:

2.1. Ф.И.О. \_\_\_\_\_

2.2. Документ, подтверждающий полномочия законного представителя: \_\_\_\_\_

2.3. Дата рождения \_\_\_\_\_

2.4. Документ, удостоверяющий личность: паспорт: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

кем выдан \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ дата выдачи " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.

2.5. Адрес регистрации по месту жительства: \_\_\_\_\_

2.6. Адрес пребывания: \_\_\_\_\_

2.7. Телефон: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ согласие в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г.

(даю / не даю)

№ 152-ФЗ «О персональных данных» Муниципальному казенному учреждению «Центр социальной помощи семье и детям» (далее – оператор) на обработку (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уничтожение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение моих персональных данных (данных опекаемого), указанных в настоящем заявлении.

\_\_\_\_\_ дается с тем, что мои персональные данные будут использоваться (Согласие / Несогласие)

в целях реализации моих прав (прав опекаемого) на меры социальной поддержки, денежные выплаты, компенсации, пособия, получение путевок на санаторно-курортное лечение, оздоровительный отдых, справки для получения социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством в течение всего периода их предоставления.

Мне известно, что отзыв настоящего согласия (несогласия) в случаях, предусмотренных Федеральным законом «О персональных данных», осуществляется на основании заявления, поданного оператору.

В случае, если было согласие на обработку персональных данных, то его отзыв влечет за собой прекращение предоставления вышеперечисленных мер социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством.

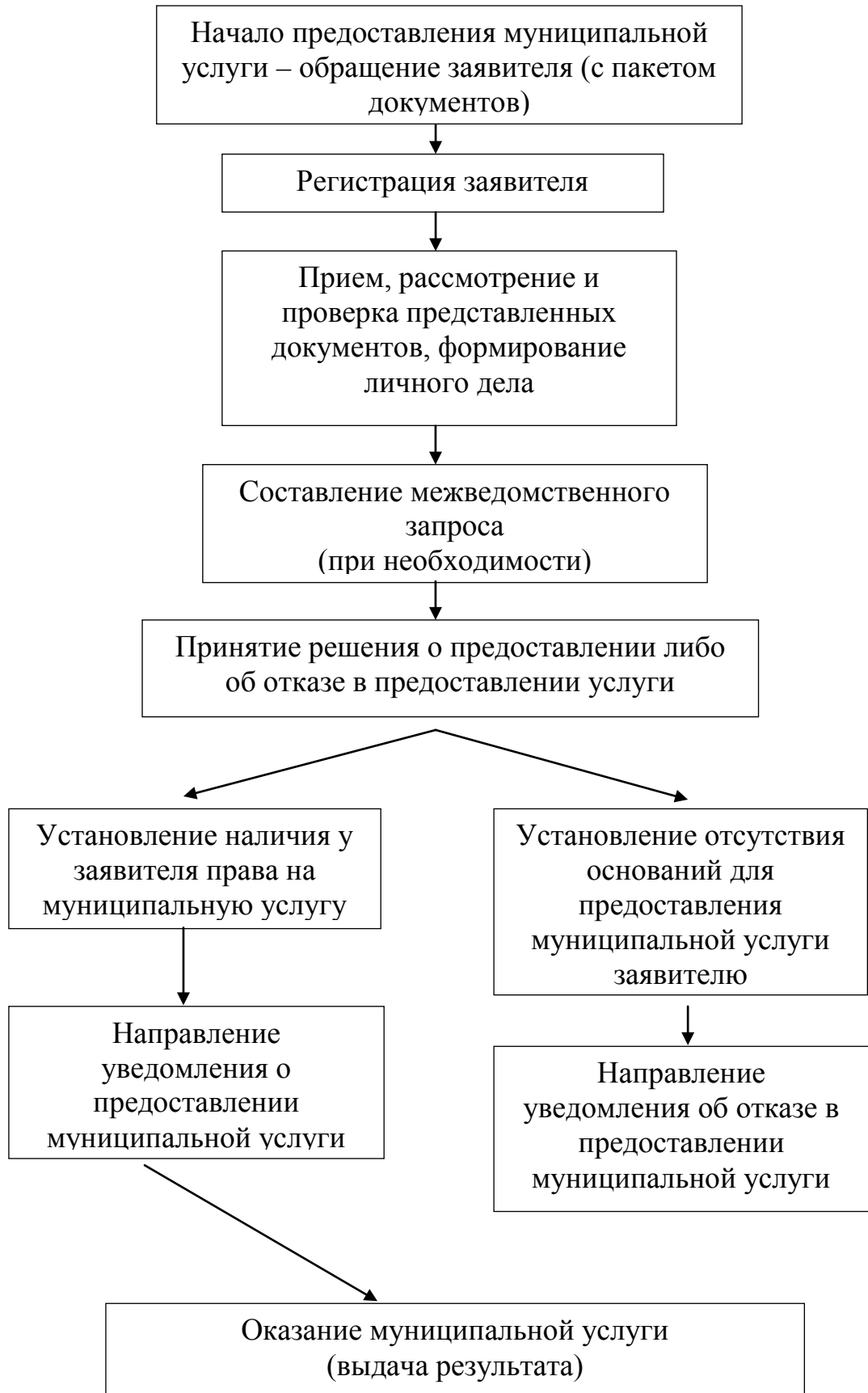
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись заявителя)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество, должность оператора)



**Блок-схема предоставления муниципальной услуги  
«Социальная поддержка семей с детьми, детей и женщин, находящихся в  
трудной жизненной ситуации»**



**Сведения о номерах телефонов, по которым граждане могут сообщить  
о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных  
действиях (бездействии) и решениях должностных лиц, участвующих  
в предоставлении муниципальной услуги**

<b>Ф.И.О.</b>	<b>Должность</b>	<b>Телефон</b>	<b>Адрес</b>
Степанова Людмила Валерьевна	Заместитель директора МКУ «Центр Семья»	(38475) 4-39-09	652870 г.Междуреченск пр.Коммунистический 5 <a href="mailto:family@rikt.ru">family@rikt.ru</a>
Плащинская Людмила Васильевна	Директор МКУ «Центр Семья»	(38475) 4-01-68	
Латышенко Людмила Ивановна	Заместитель начальника УСЗН АМГО	(38475) 2-91-91	652870 г.Междуреченск пр.50 лет Комсомола,58а <a href="mailto:uszn@rikt.ru">uszn@rikt.ru</a>
Реймер Надежда Ивановна	Начальник УСЗН АМГО	(38475) 2-93-73	
Петрухина Татьяна Васильевна	Начальник отдела приема граждан администрации Междуреченского городского округа	(38475) 2-65-50	652870 г.Междуреченск пр.Строителей,18 кабинет № 1
Воронина Елена Анатольевна	Первый заместитель начальника Департамента социальной защиты населения Кемеровской области	(3842) 75-89-27	650000 г. Кемерово пр. Кузнецкий, д. 19а <a href="mailto:dszn-kem@yandex.ru">dszn-kem@yandex.ru</a>
Круглякова Наталья Георгиевна	Начальник Департамента социальной защиты населения Кемеровской области	(3842) 75-85-85	