****

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КРАПИВИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 02.02.2016 г. №48**

**пгт. Крапивинский**

**О внесении изменений в постановление администрации Крапивинского муниципального района от 25.11.2010 г. №1535 «Об утверждении регламента предоставления муниципальной услуги «Срочное социальное обслуживание»**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг:

1. Внести в постановление администрации Крапивинского муниципального района от 25.11.2010 г. №1535 «Об утверждении регламента предоставления муниципальной услуги «Срочное социальное обслуживание» (в ред. постановлений от 25.06.2012 г. №959, от 12.09.2013 №1318) следующие изменения:

2. В заголовке, пункте 1 слова «Срочное социальное обслуживание» заменить словами «Предоставление срочных социальных услуг».

3. Приложение №1 изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

4. Организационно-территориальному отделу администрации Крапивинского муниципального района (Е.В. Букатина) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Крапивинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы Крапивинского муниципального района З.В. Остапенко.

Глава

Крапивинского муниципального района

Т.Х. Биккулов

**Приложение**

**к постановлению администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 02.02.2016 г. №48**

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление срочных социальных услуг»**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление срочных социальных услуг» (далее - административный регламент) разработан в целях оказания неотложной помощи в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

Муниципальная услуга предоставляется органом, уполномоченным органом местного самоуправления – Управлением социальной защиты населения администрации Крапивинского муниципального района (далее – Уполномоченный орган), при предоставлении муниципальной услуги Муниципальным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Крапивинского муниципального района (далее – Учреждение).

Гражданам с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются социальные услуги, включенные в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденный Законом Кемеровской области от 18.12.2014 №121-ОЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг».

**Круг заявителей**

1.2. Получателями муниципальной услуги являются лица, нуждающиеся в предоставлении социальных услуг в целях оказания неотложной помощи.

**Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3. Местонахождение Уполномоченного органа: 652440, Кемеровская область, Крапивинский район, пгт. Крапивинский, ул. Школьная, д. 7А.

График (режим) приема заявителей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Понедельник  | с 8-30 до 17-30 | обед с 13-00 до 14-00 |
| Вторник  | с 8-30 до 17-30 | обед с 13-00 до 14-00 |
| Среда  | с 8-30 до 17-30 | обед с 13-00 до 14-00 |
| Четверг  | с 8-30 до 17-30 | обед с 13-00 до 14-00 |
| Пятница  | с 8-30 до 17-30 | обед с 13-00 до 14-00 |
| Суббота  | выходные дни |
| Воскресенье  |

Справочный телефон: 8 (384-46) 22218.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): [www.uszn-krapivino.ru](http://www.uszn-krapivino.ru/).

Адрес электронной почты: uszn-krap@mail.ru.

1.4. Местонахождение Учреждения: 652440, Кемеровская область, Крапивинский район, пгт. Крапивинский, ул. Юбилейная, д. 11А.

График (режим) приема заявителей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Понедельник  | с 8-30 до 17-30 | обед с 13-00 до 14-00 |
| Вторник  | с 8-30 до 17-30 | обед с 13-00 до 14-00 |
| Среда  | с 8-30 до 17-30 | обед с 13-00 до 14-00 |
| Четверг  | с 8-30 до 17-30 | обед с 13-00 до 14-00 |
| Пятница  | с 8-30 до 17-30 | обед с 13-00 до 14-00 |
| Суббота  | выходные дни |
| Воскресенье  |

Справочный телефон: 8 (384-46) 22610.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): [www.кцсон42.рф](http://www.кцсон42.рф/).

Адрес электронной почты: kcson09@mail.ru.

1.5. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

на информационных стендах в помещениях Уполномоченного органа, Учреждения;

на официальном сайте Уполномоченного органа, Учреждения в сети Интернет;

размещение на Интернет-ресурсах организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;

путем издания печатных информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок);

при устном обращении (лично либо с использованием средств телефонной связи) в Уполномоченный орган, Учреждение;

при письменном обращении (в том числе в форме электронного документа) в Уполномоченный орган, Учреждение.

1.6. На информационных стендах подлежит размещению следующая информация:

1. в отношении органа, представляющего муниципальную услугу – Учреждения: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2. сроки предоставления муниципальной услуги;

3. формы заявлений и образцы их заполнения;

4. порядок и способы подачи заявления;

5. порядок и способы предварительной записи на подачу заявления;

6. порядок записи на личный прием к должностным лицам;

7. порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.7. На официальном сайте в сети Интернет подлежит размещению следующая информация:

1. в отношении органа, представляющего муниципальную услугу – Учреждения: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2. административный регламент с приложениями;

3. тексты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

4. формы заявлений и образцы их заполнения;

5. порядок и способы подачи заявления;

6. перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее – необходимые документы);

7. порядок и способы получения результата предоставления муниципальной услуги;

8. порядок и способы получения разъяснений по порядку получения муниципальной услуги;

9. порядок и способы предварительной записи на подачу заявления;

10. порядок информирования о ходе рассмотрения заявления и о результатах предоставления муниципальной услуги;

11. порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.8. Консультирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

1. в отношении органа, представляющего муниципальную услугу – Учреждения: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2. перечень необходимых документов;

3. график приема заявителей;

4. местонахождение и график работы вышестоящего органа –Уполномоченного органа, осуществляющего контроль за деятельностью Учреждения, в том числе за соблюдением и исполнением должностными лицами и сотрудниками положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

5. время ожидания в очереди на прием документов и получение результата предоставления муниципальной услуги;

6. сроки предоставления муниципальной услуги;

7. порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

8. порядок и способы предварительной записи для подачи документов на предоставление муниципальной услуги.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление срочных социальных услуг»**

**Наименование уполномоченного органа и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги**

2.1. Муниципальная услуга предоставляется Уполномоченным органом в части:

- контроля за предоставлением муниципальной услуги.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Учреждением в части:

- приёма заявления о предоставлении срочных социальных услуг и документов, предусмотренных пунктом 2.9. настоящего административного регламента;

- организации обследования условий проживания гражданина, по результатам которого в течение суток составляется акт материально-бытового обследования;

- подготовки пакета документов, необходимого для принятия решения о предоставлении (либо об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

2.3. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращениями в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в утвержденный перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- принятие Учреждением решения о предоставлении социальных услуг;

- принятие Учреждением решения об отказе в предоставлении социальных услуг.

2.5. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем выдачи (направления) заявителю следующих документов (информации):

- акта о предоставлении социальных услуг, содержащего сведения о гражданине и поставщике услуг, видах предоставленных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении социальных услуг подтверждается подписью гражданина.

2.6. Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен:

- в Учреждении на бумажном носителе при личном обращении заявителя.

**Срок предоставления муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги**

2.7. Срок предоставления (отказа в предоставлении) муниципальной услуги не должен превышать 15 рабочих дней с даты поступления заявления о предоставлении социального обслуживания и документов, предусмотренных пунктом 2.9. настоящего административного регламента.

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

2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993, 25 декабря);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; 2010, № 31, ст. 4173; № 49, ст. 6409; 2011, № 31, ст. 4701; 2013, № 30, ст. 4038; 2014, № 23, ст. 2927, № 30 (часть I), ст. 4217, 4243);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, 3480; № 30, ст. 4084, № 51, ст. 6679; № 52, ст. 6952, 6961, 7009; 2014, № 26, ст.3366; № 30, ст.4264; № 49 (часть VI), ст.6928; 2015, № 1 (часть I), ст. 67);

Федеральным законом от 06.04.2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036; 2014, № 26 (часть I), ст. 3390);

Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52 (часть I), ст. 7007; 2014, № 30 (часть I), ст. 4257);

Законом Кемеровской области от 27.07.2005 № 99-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения» (Кузбасс, 2005, 2 августа; 2006, 24 января, 26 июля, 15 декабря; 2007, 30 марта, 17 мая, 2 ноября; 2008, 20 июня, 23 декабря; 2009, 12 марта, 9 декабря; 2010, 2 марта, 17 декабря; 2011, 26 апреля, 1 июля, 12 октября; 2012, 6 июля, 13 июля, 28 ноября; 2013, 13 февраля; 2014, 21 ноября; Законодательный вестник Совета народных депутатов Кемеровской области, 2013, № 130, № 139; 2014, № 145);

Законом Кемеровской области от 21.07.2014 №76-ОЗ «О разграничении полномочий между органами государственной власти Кемеровской области в сфере социального обслуживания граждан» (Кузбасс, 2014, 29 июля);

Законом Кемеровской области от 18.12.2014 № 121-ОЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг» (Кузбасс, 2014, 23 декабря);

постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 24.06.2011 № 288 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Кемеровской области» (в редакции постановлений Коллегии Администрации Кемеровской области от 15.09.2011 № 419, от 09.08.2012 № 334, от 06.11.2012 № 464);

постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 10.04.2012 № 136 «Об утверждении перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Кемеровской области» (в редакции постановлений Коллегии Администрации Кемеровской области от 17.07.2012 № 270, от 27.08.2012 № 353, от 04.10.2012 № 397, от 05.12.2012 № 546, от 29.01.2013 № 20, от 30.01.2013 № 23, от 11.06.2013 № 241, от 12.07.2013 № 297, от 16.08.2013 № 346, от 24.09.2013 № 402, от 14.10.2013 № 425, от 08.11.2013 № 486, от 26.11.2013 № 530, от 20.01.2014 № 12, от 20.01.2014 № 14, от 25.03.2014 № 134, от 18.06.2014 № 244, от 24.07.2014 № 286, от 30.12.2014 № 539);

постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 11.12.2012 № 562 «Об установлении Особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и их должностных лиц, а также государственных гражданских служащих Кемеровской области при предоставлении государственных услуг» (в редакции постановления Коллегии Администрации Кемеровской области от 16.06.2014 № 231);

постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 22.12.2014 № 515 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг на дому, в полустационарной форме социального обслуживания и срочных социальных услуг» (Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области, 01.01.2015).

постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 22.12.2014 № 516 «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Кемеровской области в связи с реализацией полномочий Кемеровской области в сфере социального обслуживания» (Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области, 12.01.2015).

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

2.9. Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет следующие документы:

- заявление о предоставлении социального обслуживания по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.03.2014 №159н "Об утверждении форм заявления о предоставлении социальных услуг";

- к заявлению прилагаются следующие документы и их копии:

документ, удостоверяющий личность гражданина;

справки, свидетельства, удостоверения или другие документы установленного образца о праве на льготы в соответствии с действующим законодательством;

справка о размере пенсии и других доходах гражданина и членов его семьи;

документы, подтверждающие необходимость оказания социальных услуг (справка о пожаре или стихийном бедствии, справка о регистрации кражи или утери имущества, справка из стационарного отделения лечебно-профилактического учреждения, документы об освобождении из мест лишения свободы и иные документы).

Граждане, проживающие в семьях, представляют также справки от каждого члена семьи (родственника) с места работы (службы, учебы) о размерах заработной платы и других доходов.

2.10. Заявление и необходимые документы могут быть представлены:

- в Уполномоченный орган, Учреждение посредством личного обращения заявителя;

- в Уполномоченный орган, Учреждение посредством направления почтовой связью.

2.11. Уполномоченный орган, Учреждение не вправе требовать от заявителя или его представителя:

- 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 находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области, муниципальными правовыми актами.

Данные документы и информация должны запрашиваться в порядке межведомственного электронного взаимодействия без участия граждан.

Заявитель вправе представить указанные документы, по собственной инициативе.

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

2.12. Основания для отказа в приеме необходимых документов:

- отсутствуют.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.13. Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.14. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление заявителем документов (или представление не в полном объеме), необходимых в соответствии с настоящим административным регламентом;

- представление заявителем заведомо недостоверных сведений и документов, по форме или содержанию не соответствующих требованиям действующего законодательства.

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

2.15. В перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов или организаций и которые гражданин вправе представить по собственной инициативе, входит справка органов местного самоуправления, организаций жилищно-коммунального хозяйства независимо от их организационно-правовой формы о составе семьи с указанием даты рождения каждого члена семьи и родственных отношений.

**Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы**

2.16. Муниципальная услуга предоставляется без взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

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

2.17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

2.18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в Уполномоченном органе, Учреждении, осуществляющих прием заявлений и выдачу результата предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

**Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее представлении**

2.19. Заявление, представленное заявителем лично, регистрируется в установленном порядке в Уполномоченном органе, Учреждении в день обращения заявителя.

Заявление, представленное посредством почтового отправления, регистрируется в установленном порядке в Уполномоченном органе, Учреждении в день его поступления от организации почтовой связи.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги**

2.20. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, информационными стендами, а также печатными материалами, содержащими следующие документы:

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

настоящий административный регламент.

Центральный вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуется вывеской, содержащей информацию о наименовании и режиме работы Уполномоченного органа, Учреждения.

Вход в здание оборудуется в соответствии с требованиями, обеспечивающими беспрепятственный доступ инвалидов (пандусы, поручни, другие специальные приспособления).

2.20.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом. Передвижение по помещению, в котором проводится прием документов, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.20.2. При расположении помещения на верхних этажах специалисты Уполномоченного органа, Учреждения обязаны осуществлять прием заявителей на первом этаже, если по состоянию здоровья заявитель не может подняться по лестнице.

2.20.3. На территории, прилегающей к зданию Уполномоченного органа, Учреждения, организуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе места для парковки автотранспортных средств инвалидов.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.20.4. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

В помещениях Уполномоченного органа, Учреждения на видном месте помещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации в экстренных случаях.

2.20.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заинтересованных лиц с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, наглядной информацией, а также текстом настоящего административного регламента.

Настоящий регламент, приказ об его утверждении и перечень должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги, должны быть доступны для ознакомления на бумажных носителях, а также в электронном виде (информационные системы общего пользования).

2.20.6. Места для заполнения документов оборудуются столами, стульями и обеспечиваются бланками заявлений, образцами их заполнения, канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания должны обеспечивать комфортные условия для заявителей.

2.20.7. Прием заявителей, заинтересованных лиц осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях – местах предоставления муниципальной услуги.

Кабинеты специалистов оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета и наименования отдела.

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

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

Таблички на дверях или стенах устанавливаются таким образом, чтобы при открытой двери таблички были видны и читаемы.

Для приема заявителей кабинеты специалистов оборудуются сидячими местами.

**Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

2.21. К показателям, характеризующим качество и доступность муниципальной услуги, относятся:

1) возможность выбора заявителем форм обращения за получением муниципальной услуги;

2) сроки предоставления муниципальной услуги;

3)доступность предварительной записи;

4) время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги;

5) доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги;

6) полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

7) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги;

8) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

9) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги.

Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги определяется как отношение количества заявлений, исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период.

Доступность предварительной записи отражает, через какое количество дней заявитель попадет на прием при осуществлении предварительной записи.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей о предоставлении муниципальной услуги определяется путем опроса заявителей, обратившихся на прием, с последующим расчетом среднего времени ожидания заявителем своей очереди.

Доступность муниципальной услуги в многофункциональном центре определяется как количество заявлений, принятых через многофункциональные центры, от общего количества заявлений.

Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги определяется путем опроса заявителей.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность определяется путем опроса заявителей.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.22. Прием заявления и необходимых документов и выдача документов по результатам предоставления муниципальной услуги не предусмотрено через МФЦ.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. Перечень административных процедур:

Прием заявления, получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении социальных услуг;

Организация обследования условий проживания гражданина, по результатам которого в течение суток составляется акт материально-бытового обследования;

Принятие решения о предоставлении социальных услуг либо об отказе в предоставлении социальных услуг.

Блок – схема предоставления муниципальной услуги приводится в Приложении №2 к настоящему административному регламенту.

3.2. Прием заявления, получение от медицинских, образовательных

или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении

социальных услуг

3.2.1. Основанием для предоставления социальных услуг является заявление гражданина по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.03.2014 № 159н «Об утверждении форм заявления о предоставлении социальных услуг», а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении социальных услуг.

3.2.2. Специалист Уполномоченного органа, Учреждения при обращении заявителя (представителя заявителя) в Уполномоченный орган, Учреждение:

1) устанавливает личность заявителя (представителя заявителя), в том числе проверяет документ, удостоверяющий его личность, полномочия представителя заявителя;

2) проводит первичную проверку представленного комплекта документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

копии документов соответствуют оригиналам, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

тексты документов написаны разборчиво;

фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства 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;

не истек срок действия представленного комплекта документов.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям специалист Уполномоченного органа, Учреждения уведомляет заявителя (представителя заявителя) о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю (представителю заявителя) содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

При желании заявителя (представителя заявителя) устранить препятствия, прервав подачу комплекта документов на предоставление муниципальной услуги, формирует перечень выявленных препятствий для предоставления муниципальной услуги в двух экземплярах и передает его заявителю (представителю заявителя) для подписания. Первый экземпляр перечня выявленных препятствий для предоставления муниципальной услуги вместе с представленными документами передается заявителю (представителю заявителя), второй остается у специалиста Уполномоченного органа, Учреждения.

При желании заявителя (представителя заявителя) устранить препятствия позднее (после подачи документов на предоставление муниципальной услуги) путем представления дополнительных или исправленных документов обращает его внимание на наличие препятствий для предоставления муниципальной услуги и предлагает заявителю (представителю заявителя) письменно подтвердить факт уведомления;

3) при отсутствии у заявителя (представителя заявителя) заполненного заявления или неправильном его заполнении заполняет самостоятельно (с последующим представлением на подпись заявителю (представителю заявителя) или помогает заявителю (представителю заявителя) самостоятельно заполнить заявление;

4) определяет основания получения заявителем установленного вида муниципальной услуги.

3.2.3. Специалист Уполномоченного органа, Учреждения при обращении заявителя (представителя заявителя) по почте:

1) проверяет правильность адресности корреспонденции (ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми);

2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них комплекта документов;

3) регистрирует заявление;

4) проводит первичную проверку представленного комплекта документов на предмет их соответствия установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

тексты заявления и документов написаны разборчиво;

фамилия, имя, отчество, адрес места жительства написаны полностью;

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

заявление не исполнено карандашом;

заявление и документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не истек срок действия представленного документа;

комплектность документов соответствует требованиям настоящего административного регламента;

5) при установлении факта непредставления заявителем (представителем заявителя) (или представление не в полном объеме) документов, указанных в пункте 2.9. настоящего административного регламента, уполномоченный специалист подготавливает проект решения об отказе в предоставлении социальных услуг. После устранения выявленных недостатков заявитель имеет право повторно обратиться за предоставлением муниципальной услуги.

3.2.4. По результатам рассмотрения представленного комплекта документов специалист Учреждения определяет наличие либо отсутствие у заявителя права на муниципальную услугу и готовит проект акта о предоставлении социальных услуг, содержащий сведения о гражданине и поставщике услуг, видах предоставленных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления либо проект решения об отказе в предоставлении социальных услуг.

3.2.5. При необходимости представленные заявителем (представителем заявителя) сведения могут быть подтверждены посредством дополнительного получения информации от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания.

3.2.6. Получение сведений может проводиться путем направления запроса о предоставлении необходимых сведений в организацию.

3.2.7. Время приема заявления и документов не может превышать 15 минут.

3.2.8. После присвоения заявлению номера и даты регистрации специалист Учреждения вносит данные о получателе социальных услуг (представителе получателя социальных услуг) в банк учетной документации Учреждения.

3.2.9. Общий срок административной процедуры не должен превышать двух рабочих дней.

3.3. Организация обследования условий проживания гражданина

3.3.1. После получения документов, указанных в пункте 2.12. настоящего административного регламента, Учреждение:

 организует обследование условий проживания гражданина, по результатам которого в течение суток составляется акт материально-бытового обследования;

 незамедлительно принимает решение о предоставлении социальных услуг либо об отказе в предоставлении социальных услуг.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами и Уполномоченного органа учета положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее - текущий контроль деятельности) осуществляется руководителем Уполномоченного органа.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

**Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников.

4.4. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов Уполномоченного органа.

4.5. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются руководителем Уполномоченного органа. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников. Проверки также проводятся по конкретному обращению заявителя.

**Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.6. По результатам проверок в случае выявления нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные сотрудники и должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудники, ответственные за прием заявлений и документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и регистрации документов.

Сотрудники, ответственные за подготовку документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка оформления документов.

Сотрудники, ответственные за выдачу (направление) документов, несут персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи (направления) документов.

Должностное лицо, подписавшее документ, сформированный по результатам предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правомерность принятого решения и выдачи (направления) такого документа лицу, представившему (направившему) заявление.

4.7. Персональная ответственность сотрудников и должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги стороны граждан, их объединений и организаций**

4.8. Контроль за исполнением Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Уполномоченный орган, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Административного регламента, в вышестоящие органы.

Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

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

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Уполномоченного органа (или) его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

**Предмет жалобы**

5.2. Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заинтересованных лиц, противоправные решения, действия (бездействие) должностных лиц, нарушение положений Административного регламента.

5.3. Заинтересованное лицо может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

5.4. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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, его должностного лица;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Уполномоченного органа, его должностного лица.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы такого лица, либо их копии.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.5. Жалоба направляется по почте, посредством официального сайта Уполномоченного органа в сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8. В случае если жалоба подана заявителем в орган (должностному лицу), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

**Сроки рассмотрения жалобы**

5.9. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации**

5.10. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Результат рассмотрения жалобы**

5.11. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.12. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.13. Уполномоченный орган, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

**Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

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

5.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

5.17. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в вышестоящий орган, осуществляющий контроль за деятельностью Уполномоченного органа, а также в судебном порядке.

**Право заинтересованного лица на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

5.18. Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

5.19. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Уполномоченного органа, Учреждения в сети Интернет, информационных стендах в помещениях приема и выдачи документов, а также предоставляется непосредственно сотрудниками Уполномоченного органа при личном обращении заявителей, телефонам для справок, а также в письменной форме почтовым отправлением либо электронным сообщением по адресу, указанному заявителем.

**Приложение №1**

**к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление срочных социальных услуг»**

**Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты департамента, уполномоченных органов**

|  |
| --- |
| Департамент социальной защиты населения Кемеровской области |
| г. Кемерово, пр. Кузнецкий, д. 19аадрес электронной почты dszn-kem@yandex.ru |
| Начальник департамента | КругляковаНаталья Георгиевна | (3842) 75-85-85 |
| Первый заместитель начальника департамента | ВоронинаЕлена Анатольевна | (3842) 77-25-77 |
| Заместитель начальника департамента | Чайка Наталья Сергеевна | (3842) 77-25-85 |
| Заместитель начальника департамента | Федюнина Елена Геннадьевна | (3842) 77-25-92 |
| Заместитель начальника департамента | Кочетова Виолетта Владимировна | (3842) 77-25-80 |
| Заместитель начальника департамента | Бочанцев Алексей Сергеевич | (3842) 77-25-27 |
| Приемная | БукинаЕлена Викторовна | (3842) 75-85-85 |
| Начальник отдела организации надомного, полустационарного и срочного социального обслуживания | Бутырин Валерий Иванович | (3842) 75-50-68 |
| Управление социальной защиты населенияадминистрации Крапивинского муниципального района |
| Крапивинский район, п.г.т. Крапивинский, ул. Школьная, д. 7аадрес электронной почты uszn-krap@mail.ru |
| Начальник управления | Карпова Людмила Ивановна | (384-46) 22-2-18 |
| Заместитель начальника управления | Павлова Анна Ивановна | (384-46) 22-1-70 |
| Приёмная | Сергиенко Кристина Александровна | (384-46) 22-2-18 |
| Муниципальное бюджетное учреждение«Комплексный центр социального обслуживания населения» Крапивинского муниципального района |
| Крапивинский район, пгт. Крапивинский, ул. Юбилейная, д. 11аадрес электронной почты kcson09@mail.ru |
| Директор Центра | Бааль Валентина Владимировна | (384-46) 22-6-10 |
| Заместитель директора | ГусароваЕкатерина Юрьевна | (384-46) 22-5-72 |
| Заместитель директора | КузнецовВладимир Дмитриевич | (384-46) 22-8-70 |
| Приёмная | Хрустель Галина Владимировна | (384-46) 22-6-10 |

**Приложение №2**

**к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление срочных социальных услуг»**

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

|  |
| --- |
| Заявитель |

│

\/

|  |
| --- |
| Прием заявления, получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении социальных услуг |

│

\/

|  |
| --- |
| Организация обследования условий проживания гражданина, по результатам которого в течение суток составляется акт материально-бытового обследования |

│

\/

|  |
| --- |
| Принятие решения о предоставлении социальных услуг либо об отказе в предоставлении социальных услуг |