



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«ИВНЯНСКИЙ РАЙОН»
ПОСТАНОВЕНИЕ**

Посёлок Ивня

27 июля 2020 г.

№ 10

**О внесении изменений
в постановление администрации
муниципального района
«Ивнянский район» от 28 марта
2013 года № 144**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Правительства Белгородской области от 25 ноября 2019 года №502-пп «О внесении изменений в постановление Правительства Белгородской области от 23 января 2012 года №26-пп», администрация Ивнянского района **постановляет:**

1. Внести в постановление администрации муниципального района «Ивнянский район» от 28 марта 2013 года № 144 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по организации выплаты пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим муниципальные должности муниципального района «Ивнянский район», а также лицам, замещавшим должности муниципальной службы муниципального района «Ивнянский район» (далее – Административный регламент) следующие изменения:

- раздел 1 «Общие положения» Административного регламента дополнить пунктом 1.3 следующего содержания:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе на официальном сайте, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

1.3.1. Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистами управления социальной защиты населения администрации Ивнянского района Белгородской области (далее - Управление).

1.3.2. Консультирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги может осуществляться:

- по телефону;
- при личном обращении;
- по письменным обращениям, в том числе на сайте Управления;
- по электронной почте: pridemnaya-uszn@yandex.ru
- в информационно-справочных материалах (брошюрах, листовках, памятках, на информационных стендах).

1.3.3. При осуществлении консультирования граждан по телефону специалисты Управления в зависимости от компетенции и в соответствии с поступившим запросом представляют информацию:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы заявления граждан, и исходящих номерах ответов по этим заявлениям;
- о ходе предоставления муниципальной услуги;
- о принятом по конкретному заявлению решении.

Если специалист не может ответить на вопрос самостоятельно непосредственно в момент устного обращения гражданина, то он должен предложить ему обратиться в Управление с письменным запросом о предоставлении информации.

Иные вопросы по предоставлению муниципальной услуги рассматриваются на основании личного обращения гражданина.

При личном обращении граждан организация приема осуществляется:

- специалистами Управления в соответствии с графиком его работы;
- руководителями и уполномоченными лицами управления социальной защиты населения администрации Ивнянского района Белгородской области в соответствии с графиком его приема.

1.3.4. Организация приема граждан осуществляется в соответствии с графиком работы Управления, указанным на его официальном сайте: (<http://usznivna.ru>).

Прием граждан ведется без предварительной записи в порядке очереди и по предварительной записи с назначением даты и времени приема (по желанию граждан).

Письменное информирование граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсимильной связи, через сеть Интернет).

Руководитель Управления определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению граждан.

Ответ на письменное обращение гражданина предоставляется в простой, четкой и понятной форме и должен содержать ответы на поставленные вопросы, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Ответ подписывается руководителем (исполняющим обязанности руководителя, заместителем руководителя) Управления, либо уполномоченным им лицом и направляется в письменном виде способом доставки ответа, соответствующим способу обращения заявителя, или способом доставки ответа, указанным в письменном обращении.

1.3.5. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 (тридцать) дней со дня его регистрации.

1.3.6. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в открытой и доступной форме на официальном сайте Управления: (<http://usznivna.ru>).

1.3.7. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в Единой государственной информационной системе социального обеспечения (далее - ЕГИССО).

1.3.8. Размещение (получение) информации в ЕГИССО осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи».

1.3.9. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления по электронной почте осуществляется в режиме реального времени или не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения сообщения.

Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

1.3.10. Информационные материалы о порядке предоставления муниципальной услуги размещаются:

- на официальном сайте управления социальной защиты населения Белгородской области (<http://usznivna.ru>);

- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- на информационных стендах в Управлении;

- в форме публикаций в средствах массовой информации.

1.3.11. Информационные материалы включают в себя:

- образец заявления и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- адрес местонахождения Управления, контактные телефоны, адреса электронной почты, официальных сайтов;
- график работы специалистов, осуществляющих прием и консультирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- основания для приостановления и прекращения предоставления муниципальной услуги.

1.3.12. На официальном сайте Управления содержится следующая информация:

- месторасположение, схема проезда, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты Управления;
- реестр государственных и муниципальных услуг, оказываемых управлением социальной защиты населения администрации Ивнянского района Белгородской области;
- процедуры предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решения, действия или бездействия Управления, должностных лиц;
- порядок рассмотрения обращений граждан;
- перечень категорий граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- бланки заявлений на получение муниципальной услуги;
- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Информация о местонахождении и графике работы Управления находится на его официальном сайте.».

- пункт 2.5. раздела 2 «Стандарт предоставления муниципальной услуги» Административного регламента изложить в следующей редакции:

«2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен:

- на официальном сайте управления социальной защиты населения администрации Ивнянского района (<http://usznivna.ru>);
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).»;

- пункт 2.13 раздела 2 «Стандарт предоставления муниципальной услуги» Административного регламента изложить в следующей редакции:

«2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- предоставление муниципальной услуги на безвозмездной основе для получателей;

- степень информированности граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления муниципальной услуги;

- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещении Управления;

- допуск в помещение Управления сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск в помещение Управления собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

- оказание специалистами, предоставляющими муниципальную услугу, необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги и использованию помещений наравне с другими лицами.

Количество взаимодействий заявителей с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги должно осуществляться не более двух раз:

- при подаче документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Получение муниципальной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрено.

2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность получателей услуги от процесса получения муниципальной услуги и её результата;

- комфортность ожидания и получения муниципальной услуги (оснащенные места ожидания, соответствие помещений санитарно-гигиеническим требованиям (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха), эстетическое оформление помещений, техническая оснащенность мест специалистов органа социальной защиты населения, система «Электронная очередь»);

- компетентность специалистов Управления в вопросах предоставления муниципальной услуги (грамотное предоставление консультаций и прием документов, точность обработки данных, правильность оформления документов);

- культура обслуживания (вежливость, тактичность и внимательность специалистов Управления, готовность оказать эффективную помощь получателям муниципальной услуги при возникновении трудностей);

- соответствие требованиям настоящего регламента, в том числе строгое соблюдение последовательности и сроков выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги;

- результаты служебных проверок;

- исполнительская дисциплина;

- эффективность и своевременность рассмотрения заявлений, обращений и жалоб граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.»;

- раздел 5 Административного регламента изложить в следующей редакции:

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

5.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) должностных лиц управления, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, 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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области для предоставления муниципальной услуги;

- 4) отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, для предоставления муниципальной услуги;

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 Белгородской области;

6) затребование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области;

7) отказ должностного лица Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Белгородской области;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.2.1. Жалобы на решения, принятые сотрудниками Управления, рассматриваются непосредственно руководителем Управления.

5.2.2. Жалобы на решения, принятые руководителем Управления, подаются в вышестоящий орган исполнительной власти Белгородской области - департамент здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области.

5.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба, поданная в Управление, рассматривается руководителем Управления или, по его поручению, одним из заместителей начальника Управления.

5.3.1. Жалоба подается в Управление в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, а также принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Управлением (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, и где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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

5.3.4. 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, может быть представлена:

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

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и 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.

5.3.5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпункте 5.3.4 пункта 5.3 раздела 5 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.3.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет;

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием сети Интернет.

5.3.7. Заявитель в жалобе в обязательном порядке указывает:

1) наименование Управления, должность лица Управления, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, ответственного сотрудника Управления, предоставляющего государственную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления, ответственного сотрудника Управления. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Управление принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностным лицом Управления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Письменный ответ на жалобу заявителя не дается по основаниям, указанным в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы направляются в органы прокуратуры.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.9.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 3 подпункта 5.3.6 пункта 5.3 раздела 5 Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.9.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

- 3) наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения;
- 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.

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

5.9.4. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 раздела 5 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9.5. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.9.6. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе.

Заинтересованные лица вправе обжаловать решения по жалобе, принятые уполномоченным на рассмотрение жалобы органом или его должностным лицом, в досудебном порядке или в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В досудебном порядке решение по жалобе, принятое заместителем начальника Управления, может быть обжаловано путем направления жалобы начальнику Управления, а решение, принятое начальником Управления - в вышестоящий орган исполнительной власти области в порядке, установленном Административным регламентом, для обжалования решений и (или) действий (бездействия) Управления и (или) его должностных лиц, при исполнении ими муниципальной услуги.

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

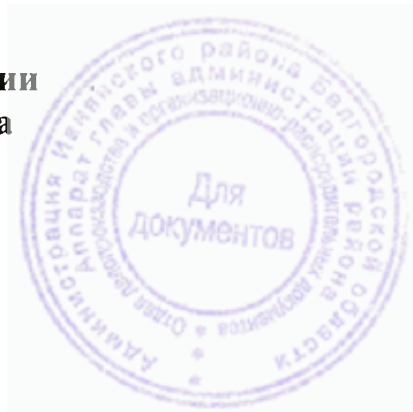
5.12. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

- 1) в сети Интернет на официальном сайте Управления <http://usznivna.ru>, через единый портал государственных и муниципальных услуг;
- 2) по телефону: 8(47243) 5-16-37, 27-53-38;
- 3) на личном приеме заявителя».

2. Отделу по связям с общественностью и СМИ, информационных технологий аппарата главы администрации Ивнянского района (Неустроева Н.А.) обеспечить размещение постановления на официальном сайте администрации Ивнянского района.

3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы администрации Ивнянского района по социально-культурному развитию Кременева В.М.

**Глава администрации
Ивнянского района**



А.Н.Калашников