

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте, определенным категориям граждан»; о признании утратившим силу постановления администрации города Пятигорска от 05.06.2012 г. № 1709

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Пятигорска от 08.02.2012 г. № 403 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановлением администрации города Пятигорска от 28.02.2014 г. № 641 «Об утверждении муниципальной программы города-курорта Пятигорска «Социальная поддержка граждан», –

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте, определенным категориям граждан».

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Пятигорска от 05.06.2012 г. № 1709 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по выдаче справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте определенным категориям граждан».

3. Признать утратившим силу пункт 3 постановления администрации города Пятигорска от 11.07.2012г. № 2757 «О внесении изменений в постановления администрации города Пятигорска от 05.06.2012 г. № 1761, от 05.06.2012 г. № 1708, от 05.06.2012 г. № 1709, от 05.06.2012 г. № 1710».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Пятигорска Плесникову И.Т.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города Пятигорска
от _____ № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Выдача справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском
электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного
проезда в городском пассажирском автобусном транспорте,
определенным категориям граждан»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте, определенным категориям граждан» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по выдаче справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте, определенным категориям граждан.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями и получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, зарегистрированные по месту жительства, пребывания на территории города-курорта Пятигорска:

- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды Великой Отечественной войны;
- бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда».

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы (способы получения данной информации) органа, предоставляющего услугу.

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска» (далее - Управление).

Управление расположено по адресу: Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Первомайская, д. 89 а.

График работы Управления указан в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

Муниципальное казенное учреждение муниципального образования города-курорта Пятигорска «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пятигорска (далее – МФЦ) расположен по адресу: Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Коллективная, д. 3.

График работы МФЦ:

понедельник - пятница – с 08 час. 00 мин. до 20 час. 00 мин.,

суббота – с 09 час.00 мин. до 20 час. 00 мин.,

без перерыва;

выходной день - воскресенье.

1.3.2. Справочные телефоны органа, предоставляющего услугу, и МФЦ, в том числе номер телефона – автоинформатора.

Телефоны Управления: 8(8793) 33-23-92, 39-08-28.

Телефоны МФЦ: 8(8793) 97-50-56, 97-50-51, 97-51-52.

1.3.3. Адреса официальных сайтов органа, предоставляющего услугу, и МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении услуги, адреса их электронной почты.

Официальный сайт Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.uspn032.ru.

Электронная почта Управления: utszn032@mail.ru.

Официальный сайт МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: pyatigorsk.umfc26.ru.

Электронная почта МФЦ: mfc-5gorsk@mail.ru.

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе и с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Получение информации по вопросам предоставления услуги, а также сведений о ходе предоставления услуги в Управлении и МФЦ осуществляется:

- лично на приеме – по адресу нахождения Управления, МФЦ;

- устно – по телефонам Управления: 8(8793) 33-23-92, по телефонам МФЦ: 8(8793) 97-50-56, 8(8793)97-50-51, 8(8793) 97-51-52;

- в письменном виде путем направления почтовых отправлений;

- в электронной форме – по электронной почте Управления, МФЦ или через официальные сайты, указанные в п. 1.3.3. настоящего Административного регламента.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, а также на официальных сайтах органа, предоставляющего услугу, и МФЦ, органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах Управления, МФЦ, по справочным телефонам, на официальном сайте муниципального образования города-курорта Пятигорска www.pyatigorsk.org, сайте Управления www.uspn032.ru, сайте МФЦ pyatigorsk.umfc26.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Выдача справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте, определенным категориям граждан.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также наименования всех иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальную услугу предоставляет Управление. При предоставлении муниципальной услуги Управление взаимодействует с МФЦ.

При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие и обращение в иные органы и организации не требуется.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг, утверждаемый решением Думы города-курорта Пятигорска от 22 февраля 2012 г. № 7-14 РД «Об утверждении Порядка определения размера платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления города-курорта Пятигорска

муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, и Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления города-курорта Пятигорска муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг».

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги заканчивается одним из следующих результатов:

- выдача справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте;
- принятие решения об отказе в выдаче справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте и справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте.

Срок действия справки соответствует периоду действия муниципальной программы города-курорта Пятигорска «Социальная поддержка граждан».

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если, возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Общий срок предоставления муниципальной услуги с момента обращения заявителя за получением муниципальной услуги до выдачи справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте, определенным категориям граждан, или решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги не превышает 3-х рабочих дней.

Возможность приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрена.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных правовых актов города-курорта Пятигорска, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием реквизитов и источников официального опубликования.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации¹;
- Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»²;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»³;
- постановлением администрации города Пятигорска от 08.02.2012 г. № 403 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (не публиковалось);
- постановлением администрации города Пятигорска от 28.02.2014 г. № 641 «Об утверждении муниципальной программы города-курорта Пятигорска «Социальная поддержка граждан»⁴;
- постановлением администрации города Пятигорска от 21.04.2014 г. № 1298 «О мерах по реализации муниципальной программы города-курорта Пятигорска «Социальная поддержка граждан» в части организации работы по предоставлению определенным категориям граждан права бесплатного проезда в городском общественном транспорте города-курорта Пятигорска и права приобретения льготного месячного проездного билета»⁵.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет следующие документы:

- заявление, по форме, согласно приложению 2 к настоящему Административному регламенту;
- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- удостоверение, подтверждающее принадлежность к одной из следующих категорий:
 - участник Великой Отечественной войны;
 - инвалид Великой Отечественной войны;
 - бывший несовершеннолетний узник концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
 - лицо, награжденное знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

¹ «Российская газета», 25 декабря 1993 г. № 237;

² «Российская газета», 8 октября 2003 г. № 202;

³ «Российская газета», 30 июля 2010 г. № 168;

⁴ «Пятигорская Правда» от 4 марта 2014 г. № 36-37 (8011-8012);

⁵ «Пятигорская Правда», 26 апреля 2014г. № 67-70 (8042-8045);

Для получения муниципальной услуги представляются оригиналы документов, установленных настоящим пунктом.

Информация, полученная в связи с предоставлением муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации является конфиденциальной.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Для предоставления муниципальной услуги, документы, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, от заявителя не требуются.

Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренной частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальную услугу, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации,

предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

- представление заявителем неполного пакета документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента;
- несоответствие документов, представленных для предоставления муниципальной услуги, по форме или содержанию требованиям пункта 2.6. настоящего Административного регламента.

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

В предоставлении муниципальной услуги отказывается по следующим основаниям:

- выявление факта несоответствия категориям, указанным в пункте 1.2. настоящего Административного регламента;
- отсутствие регистрации в городе-курорте Пятигорске по месту жительства или месту пребывания.

Возможность приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрена.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.11. Порядок, размер и основания взимания муниципальной пошлины или иной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется без взимания платы.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и

обязательных для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг в Управлении, МФЦ не должен превышать 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Заявление о предоставлении услуги с приложением документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента, представленное в Управление, МФЦ заявителем, а также направленное в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», регистрируется в день его получения.

Срок регистрации заявления о предоставлении услуги в Управлении, МФЦ не должен превышать 15 минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.15.1. Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, должны находиться для заявителей в пределах пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Помещения, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Площадь мест ожидания зависит от количества заявителей, ежедневно обращающихся в Управление в связи с предоставлением муниципальной услуги. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, режима работы.

Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов с заявителями.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и быть оборудованы противопожарной системой

и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

2.15.2. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в МФЦ.

Здание (помещение), в котором располагается МФЦ, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.

Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

Сектор информирования и ожидания включает в себя:

-информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги;

-специально оборудованное рабочее место, предназначенное для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации;

-программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к информации о муниципальных услугах, предоставляемых МФЦ;

-платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных муниципальных услуг;

-стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения муниципальных услуг;

-электронную систему управления очередью, предназначенную:

- для регистрации заявителя в очереди;
- для учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

- для отображения статуса очереди;
- для автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему специалисту МФЦ;
- для формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности специалистов.

Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочее место специалиста МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

2.15.3. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги в МФЦ.

Информационное табло.

Информационные стенды, содержащие информацию, указанную в пункте 1.3.5. настоящего Административного регламента.

Информационный киоск, обеспечивающий доступ к следующей информации:

- перечню документов, необходимых для получения услуги;
- полной версии текста настоящего Административного регламента.

2.16. Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения услуги в МФЦ, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

К показателям доступности и качества муниципальных услуг относятся:

2.16.1. Своевременность (Св):

$Св = \frac{\text{Установленный регламентом срок}}{\text{Время, фактически затраченное на предоставление муниципальной услуги}} * 100\%$.

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям настоящего Административного регламента.

2.16.2. Доступность:

$$D_{ос} = D_{тел} + D_{врем} + D_{б/б с} + D_{эл} + D_{инф} + D_{жит},$$

где

$D_{тел}$ – наличие возможности записаться на прием по телефону:

$D_{тел} = 10\%$ - можно записаться на прием по телефону;

$D_{тел} = 0\%$ - нельзя записаться на прием по телефону;

$D_{врем}$ – возможность прийти на прием в нерабочее время:

$D_{\text{врем}} = 10\%$ - прием (выдача) документов осуществляется без перерыва на обед (5%) и в выходной день (5%);

$D_{\text{б/б с}}$ – наличие безбарьерной среды:

$D_{\text{б/б с}} = 20\%$ - от тротуара до места приема можно проехать на коляске;

$D_{\text{б/б с}} = 10\%$ - от тротуара до места приема можно проехать на коляске с посторонней помощью 1 человека;

$D_{\text{б/б с}} = 0\%$ - от тротуара до места приема нельзя проехать на коляске;

$D_{\text{эл}}$ – наличие возможности подать заявление в электронном виде:

$D_{\text{эл}} = 20\%$ - можно подать заявление в электронном виде;

$D_{\text{эл}} = 0\%$ - нельзя подать заявление в электронном виде;

$D_{\text{инф}}$ – доступность информации о предоставлении муниципальной услуги:

$D_{\text{инф}} = 20\%$ - информация об основаниях, условиях и порядке предоставлении услуги размещена в сети Интернет (5%) и на информационных стендах (5%), есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%), периодически информация об услуге размещается в СМИ (5%);

$D_{\text{инф}} = 0\%$ - для получения информации о предоставлении услуги необходимо пользоваться услугами, изучать нормативные документы;

$D_{\text{жит}}$ – возможность подать заявление, документы и получить результат муниципальной услуги по месту жительства:

$D_{\text{жит}} = 20\%$ - можно подать заявление, документы и получить результат муниципальной услуги по месту жительства, например, наличие графика приема специалистами в различных поселениях, микрорайонах или наличие доверенного лица в администрациях поселений, микрорайонах;

$D_{\text{жит}} = 0\%$ - нельзя подать заявление, документы и получить результат муниципальной услуги по месту жительства.

2.16.3. Качество (Кач): $\text{Кач} = K_{\text{докум}} + K_{\text{обслуж}} + K_{\text{обмен}} + K_{\text{факт}}$,

где

$K_{\text{докум}}$ = количество принятых документов (с учетом уже имеющихся в органе соцзащиты) / количество предусмотренных регламентом документов * 100%.

Значение показателя более 100% говорит о том, что у гражданина затребованы лишние документы.

Значение показателя менее 100% говорит о том, что решение не может быть принято, потребуется повторное обращение.

$K_{\text{обслуж}} = 100\%$, если сотрудники вежливы, корректны, предупредительны, дают подробные доступные разъяснения.

$K_{\text{обмен}} = \text{количество документов, полученных без участия заявителя} / \text{количество предусмотренных регламентом документов, имеющихся в Управлении} * 100\%$.

Значение показателя 100% говорит о том, что муниципальная услуга предоставляется в строгом соответствии с Федеральным законом от 27 июля

2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

$K_{\text{факт}} = (\text{количество заявителей} - \text{количество обоснованных жалоб} - \text{количество выявленных нарушений}) / \text{количество заявителей} * 100\%$.

Значение показателя 100% говорит о том, что муниципальная услуга предоставляется в строгом соответствии с законодательством.

2.16.4. Удовлетворенность (Уд):

$U_d = \frac{\text{Количество обжалований при предоставлении услуги}}{\text{количество заявителей}} * 100\%$.

Для осуществления контроля качества и доступности муниципальной услуги и определения обобщенных показателей за определенный промежуток времени необходимо сумму показателей по каждому получателю разделить на количество получателей.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Муниципальная услуга не предоставляется в электронной форме. Муниципальная услуга предоставляется по принципу «одного окна» с участием МФЦ.

При предоставлении муниципальной услуги через многофункциональный центр заявитель представляет документы, предусмотренные пунктом 2.6. настоящего Административного регламента, специалисту многофункционального центра.

Специалист многофункционального центра осуществляет электронное взаимодействие с должностным лицом администрации города Пятигорска, ответственным за регистрацию документов, с использованием защищенной информационно-телекоммуникационной сети.

В случае отсутствия возможности осуществления электронного взаимодействия, вышеуказанные документы передаются ответственному должностному лицу администрации города Пятигорска с помощью курьера.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах.

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

В процессе предоставления муниципальной услуги выделяются следующие административные процедуры:

-прием и регистрация заявления и документов для предоставления муниципальной услуги;

-проверка права заявителя на получение муниципальной услуги;

-выдача или отказ в выдаче справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справки,

подтверждающей право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте, определенным категориям граждан;

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Прием и регистрация заявления и документов для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Ответственность за прием и регистрацию заявлений, прием документов несет специалист Управления, МФЦ, который в случае установления оснований, предусмотренных пунктом 2.8. настоящего Административного регламента, уведомляет об этом заявителя и предлагает принять меры по устранению препятствий для приема заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов.

При отказе заявителя устранить указанные препятствия специалист Управления, МФЦ направляет уведомление об отказе в приеме заявления и документов о предоставлении услуги с указанием причин, послуживших основанием для отказа, заверяет его своей подписью и передает заявителю.

Контроль за административной процедурой приема и регистрации заявления и документов для предоставления услуги осуществляет руководитель соответствующего отдела Управления, МФЦ.

Максимальный срок выполнения действия – 15 минут.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю уведомления об отказе в приеме заявления с указанием причин такого отказа со ссылкой на конкретную норму настоящего Административного регламента либо прием заявления и документов и обеспечение выполнения дальнейших административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

3.2.2. Проверка права на получение муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление пакета документов заявителя специалисту, ответственному за проверку права на получение муниципальной услуги.

Ответственность за проверку права заявителя на выдачу справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте, определенным категориям граждан несет специалист Управления.

Специалист, ответственный за проверку права на получение справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте, определенным категориям граждан, осуществляет проверку представленных заявителем документов на предмет:

-соответствия содержания документа требованиям пункта 2.6. настоящего Административного регламента;

-отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.9. настоящего Административного регламента.

Содержание административной процедуры включает в себя проверку права заявителя на предоставление муниципальной услуги, внесение данных в Журнал учета выдачи справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и Журнал учета выдачи справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте.

Критериями принятия решения о наличии права заявителя на предоставление муниципальной услуги являются документы и основания, указанные в пункте 2.6. настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения действия – 15 минут.

Результатом административной процедуры является передача оформленной справки на подписание начальнику Управления или его заместителю или уведомление об отказе в выдаче справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте.

3.2.3. Выдача (отказ в выдаче) справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте.

Справка оформляется надлежащим образом и подписывается начальником Управления либо лицом, его замещающим, после чего выдается заявителю специалистом Управления.

В случае если заявитель обратился за предоставлением услуги в МФЦ, специалист Управления, не позднее, чем за 1 день до истечения срока выдачи документов, указанного в пункте 2.4. настоящего Административного регламента, направляет результат предоставления услуги в МФЦ для выдачи заявителю.

Максимальный срок выполнения действия – 1 день.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте или уведомление об отказе в выдаче справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, справки, подтверждающей право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте.

3.3. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений осуществляется начальником Управления либо лицом, его замещающим, либо руководителем МФЦ путем проведения проверок, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Периодичность осуществления текущего контроля – постоянно, при каждом обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

4.2. 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.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Управления и специалистов МФЦ по предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица Управления, специалисты МФЦ, ответственные за осуществление административных процедур, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

В случае допущенных нарушений специалисты Управления, МФЦ привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) должностных лиц Управления, специалистов МФЦ, а также в принимаемых ими решениях, нарушениях положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих.

Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, муниципального служащего или специалиста МФЦ в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

-нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

-нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

-требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги;

-отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

-отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска;

-требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города-курорта Пятигорска;

-отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

Жалоба может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления, официального сайта муниципального образования города-курорта Пятигорска, единого портала государственных и муниципальных услуг либо, регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

-наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или специалиста МФЦ, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

-фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

-сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

-доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления услуги в Управлении и МФЦ.

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

При желании заявителя обжаловать действие (бездействие) должностного лица Управления либо специалиста МФЦ, последние обязаны сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия (бездействия).

Управление и МФЦ обеспечивает:

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, его должностных лиц и специалистов МФЦ посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Управления;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, его должностных лиц и специалистов МФЦ, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.5. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Управления подаются начальнику Управления, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения начальника Управления, предоставляющего муниципальную услугу, подаются Главе города Пятигорска.

Жалобы на действия специалистов МФЦ подается в МФЦ и рассматривается его руководителем.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Управление, либо Главе города Пятигорска, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, если принятие решения по жалобе заявителя не входит в компетенцию Управления, в течение семи дней со дня регистрации жалобы, Управление направляет ее в уполномоченный на рассмотрение орган и информирует заявителя о перенаправлении жалобы в письменной форме.

Жалоба на действия специалистов МФЦ подлежит рассмотрению руководителем МФЦ в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо нарушения установленного срока исправления допущенных опечаток и ошибок – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы Глава города Пятигорска принимает одно из следующих решений:

- признает жалобу заявителя обоснованной и обязывает начальника Управления устранить выявленные нарушения;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель МФЦ принимает одно из следующих решений:

- признает жалобу заявителя обоснованной и обязывает ответственного специалиста МФЦ устранить выявленные нарушения;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

- наименование органа соцзащиты, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица органа соцзащиты, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице органа соцзащиты, решение или действие (бездействие) которого обжалуются;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1
к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте определенным категориям граждан»

Сведения
о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты муниципального учреждения «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска»

Муниципальное учреждение «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска»	357500, г. Пятигорск, ул. Первомайская. д. 89а	(879-3) 39-08-28	utszn032@mail.ru
--	---	---------------------	------------------

График (режим) работы муниципального учреждения «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска»

Понедельник	Прием граждан с 09.00 до 17.00
Среда	Прием социальных работников с 09.00 до 13.00
Четверг	Прием граждан с 09.00 до 17.00
Перерыв	С 13.00 до 14.00
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

Приложение 2

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте, определенным категориям граждан»

Бланк заявления

Начальнику муниципального учреждения
«Управление социальной поддержки
населения администрации города Пятигорска»

(Ф.И.О. полностью)

паспорт гражданина Российской Федерации
серия _____ № _____

(кем и когда выдан)

зарегистрированного(ой) по адресу:
г. Пятигорск, _____

проживающего(ей) по адресу:

(номер телефона или иной вид связи)

заявление

Согласно Федеральному закону от 26.07.2006 г. № 152 «О персональных данных», я даю свое согласие МУ «УСПН г. Пятигорска» на обработку и использование моих персональных данных, предусмотренных действующим законодательством, в целях предоставления мне мер социальной поддержки. Настоящее согласие, данное мною, действует до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации. Отзыв заявления осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

_____ 20 ____ г. _____

Приложение 3

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте, определенным категориям граждан»

Блок - схема
предоставления муниципальной услуги
«Выдача справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском электрическом транспорте, и справок, подтверждающих право бесплатного проезда в городском пассажирском автобусном транспорте, определенным категориям граждан»

