**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**Калининградская область**

**Администрация муниципального образования**

**«Светлогорский городского округа»**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 года № \_\_\_\_\_

г. Светлогорск

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам в муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания населения»**

В целях повышения качества и доступности результатов получения муниципальной услуги по предоставлению адресной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Светлогорский городской округ» администрация МО «Светлогорский городской округ»

**п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению

муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам в муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания населения» согласно приложению.

1. Признать утратившим силу постановление

Администрации муниципального образования «Светлогорский район» от 17 июля 2016 года № 447 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам в муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания».

1. Опубликовать настоящее постановление в газете

«Вестник Светлогорска» и разместить в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте www.svetlogorsk39.ru.

1. Контроль исполнения постановления возлагается на заместителя главы администрации муниципального образования «Светлогорский городской округ» Т.Н. Качмар.

5. Постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава администрации

муниципального образования

«Светлогорский городской округ» В.В. Бондаренко

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

«Светлогорский городской округ»

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. № \_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам в муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания населения»**

**Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Предмет регулирования Регламента**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам в муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания» разработан с целью предоставления гражданам пожилого возраста и инвалидам муниципальной услуги (далее по тексту - Услуга) на основании их личного обращения или обращения законных представителей, направления учреждений социальной сферы либо по инициативе должностных лиц органов и учреждений системы социальной защиты населения.

**Круг заявителей**

2. Заявителями на оказание Услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Калининградской области, беженцы, из числа граждан пожилого возраста и инвалидов, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании в установленном порядке или их законные представители.

3. От имени несовершеннолетних заявление о предоставлении Услуги могут подавать: его опекун, попечитель, другой законный представитель, органы опеки и попечительства.

**Требования к порядку информирования о предоставлении**

**муниципальной услуги**

4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается в открытой и доступной форме на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения, а также предоставляется по телефону, посредством письменных разъяснений, путем электронного информирования, путем публикации информации в средствах массовой информации, издания и размещения информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), на личном приеме.

5. Адрес местонахождения, контактные телефоны, адрес официального сайта в сети Интернет и график работы представлены в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

6. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах и интернет-сайте размещается следующая информация:

настоящий Административный регламент с приложениями или извлечения из него.

**Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**Наименование муниципальной услуги**

7. Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам в муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания населения» (далее - Учреждение).

**Результат предоставления муниципальной услуги**

8. Результатом предоставления государственной услуги является бесплатное информирование заявителей о законодательстве Российской Федерации и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке предоставления социального обслуживания.

**Сроки предоставления муниципальной услуги**

9. Время информирования в устной форме при обращении заявителя лично в Учреждение складывается из времени ожидания заявителя в очереди, составляющего не более пятнадцати минут, и времени предоставления информации о порядке социального обслуживания - пятнадцать минут. Время предоставления заявителю информации по телефону составляет пятнадцать минут.

10. Информирование заявителей на основании письменных обращений, в том числе в электронном виде, осуществляется в срок не позднее тридцати календарных дней со дня регистрации обращения в Учреждение (срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем (заместителем руководителя) не более чем на тридцать календарных дней).

11. При подаче обращения на личном приеме моментом его приема (поступления) считается дата вручения обращения должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

При подаче обращения почтовым или электронным отправлением моментом его приема считается поступление обращения в Учреждение.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих**

**предоставление муниципальной услуги**

12. Предоставление муниципальной услуги по информированию о порядке социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](consultantplus://offline/ref=E22961CDA4A1397B1ADD168FF3F83E83A3C783DC5E112E2386A48E23d2L) Российской Федерации (Российская газета, N 237, 25.12.1993);

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E22961CDA4A1397B1ADD168FF3F83E83A0C981D050447921D7F180376920d8L) от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E22961CDA4A1397B1ADD168FF3F83E83A0C78CDA504F7921D7F180376920d8L) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E22961CDA4A1397B1ADD168FF3F83E83A0C88CDE514E7921D7F180376920d8L) от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E22961CDA4A1397B1ADD168FF3F83E83A0C680D957437921D7F180376920d8L) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- [Законом](consultantplus://offline/ref=E22961CDA4A1397B1ADD0882E594608AA5C4DAD4534071748AAEDB6A3E013BAF25d8L) Калининградской области от 28.12.2005 N 713 "О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области отдельными государственными полномочиями Калининградской области по социальной поддержке населения";

- Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 24.11.2003 N 326-ст "О принятии и введении в действие национального стандарта "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2003"

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

**муниципальной услуги**

13. Документом, необходимым для предоставления муниципальной услуги, является направленное в Учреждение в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа обращение заявителя (далее - обращение).

Для получения муниципальной услуги в устной форме представления документов не требуется.

14. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, для предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

15. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

16. Оснований для отказа в приеме обращений, поступивших в полномочный орган, не предусмотрено.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом Учреждением, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

17. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

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

18. Муниципальной услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления**

**о предоставлении муниципальной й услуги и при получении**

**результата предоставления муниципальной услуги**

19. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем лично обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более пятнадцати минут.

**Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

20. Регистрация обращения заявителя, представленного в Учреждение в письменной форме на личном приеме, осуществляется в день поступления обращения.

21. Регистрация обращения заявителя, направленного заявителем с использованием средств почтовой связи или в форме электронного документа, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Учреждение.

22. В случае поступления обращения в Учреждение в выходной или праздничный день регистрация обращения осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

23. Регистрация обращений, представленных (направленных) заявителями, осуществляется лицами, ответственными за выполнение административной процедуры по приему и регистрации документов при предоставлении муниципальной услуги, путем записи учетных данных о полученном обращении, фиксирующих факт его получения.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и формлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления услуги**

24. Информация о графике (режиме) работы Учреждения размещается на входе в здание, в котором осуществляется его деятельность, на видном месте.

25. Прием заявителей осуществляется в специально оборудованных помещениях или отведенных для этого кабинетах.

26. Помещения, предназначенные для приема заявителей, оборудуются информационными стендами, содержащими сведения, указанные в [5](#P57) настоящего Административного регламента.

27. Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы должностных лиц.

28. В целях надлежащего оказания муниципальной услуги и обеспечения доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, помещение Учреждения для приема граждан должны максимально соответствовать требованиям комплекса нормативных документов Российской Федерации для обеспечения доступности среды жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, в том числе:

- вход в здание Учреждения оборудуется пандусом, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственный доступ инвалидов, в т.ч. инвалидов-колясочников;

- помещения для личного приема и ожидания личного приема должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

- в период проведения личного приема в помещении Учреждения должна действовать система охраны правопорядка и охраны здоровья (телефонная связь с экстренными службами);

- места для ожидания должны быть комфортными для заявителей и обеспечены необходимой мебелью (стол, стулья), канцелярскими принадлежностями, стендами с информационно-справочными материалами (буклеты, справочники, плакаты).

29. Рабочее место должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационным ресурсам.

30. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны иметь таблички на рабочих местах с указанием фамилии, имени, отчества (отчество указывается при его наличии) и занимаемой должности.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

31. Критериями доступности и качества оказания муниципальной услуги являются:

удовлетворенность заявителей качеством муниципальной услуги;

полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления г муниципальной услуги;

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 подачи обращения в форме электронного документа;

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

**Иные требования, в том числе особенности предоставления**

**муниципальной услуги в электронной форме**

32. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Учреждения.

33. Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявителям представляется возможность направить обращение, используется личный кабинет для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде.

**Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ),**

**ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**Состав административных процедур при предоставлении**

**муниципальной услуги**

34. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

а) информирование заявителей о законодательстве Российской Федерации о социальном обслуживании, полномочиях Министерства социальной политики Калининградской области, органов местного самоуправления, наделенных государственными полномочиями по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов, муниципальных бюджетных учреждений социального обслуживания Калининградской области и их должностных лиц (далее - информирование заявителей) в устной форме на личном приеме или по телефону;

б) информирование заявителей на основании обращений в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа;

в) предоставление формы расчетов по начисленным и информирование заявителей о порядке их оплаты.

35. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по бесплатному предоставлению информации представлена в приложении N 2 к настоящему Административному регламенту.

**Последовательность выполнения административных процедур по информированию заявителей в устной форме на личном**

**приеме или по телефону**

36. Основанием для начала выполнения административной процедуры по информированию заявителей в устной форме является обращение заявителя лично или по телефону в Учреждение.

37. Информирование заявителей в устной форме осуществляют должностные лица структурного подразделения, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

38. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при информировании заявителя при личном обращении в устной форме обязано:

1) представиться, назвав свои фамилию, имя, отчество (отчество называется при его наличии), должность;

2) предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество (отчество называется при его наличии) и должность, а также лицо, которое он представляет;

3) выслушать обращение и поставленные в нем вопросы;

4) предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции;

5) при разъяснении вопроса, связанного с запросом дополнительной информации или привлечением иных должностных лиц в соответствии с их компетенцией, заявителю предлагается согласовать другое удобное время для проведения консультации либо изложить заданный вопрос письменно.

39. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при информировании заявителя по телефону справочной службы обязано:

1) сообщить наименование Учреждения, в который поступил звонок;

2) представиться, назвав свои фамилию, имя, отчество (отчество называется при его наличии), должность;

3) предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также лицо, которое он представляет;

4) выслушать обращение и поставленные в нем вопросы;

5) предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции.

40. В случае, если для ответа на обращение заявителя в устной форме при личном обращении или по телефону по возникшим вопросам (в том числе о порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях заявителя) требуется предоставление извлечений из нормативных правовых актов и методических материалов, а также исследование документов (их копий), непосредственно относящихся к содержанию обращения, заявителю предлагается направить обращение и документы (их копии), относящиеся к рассматриваемому вопросу, в письменной форме в Учреждение и сообщаются соответствующие реквизиты для направления обращения.

41. В случае, если заявитель не удовлетворен информацией, предоставленной при личном приеме или по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в Учреждение и сообщаются соответствующие реквизиты для направления обращения.

42. Результатом административной процедуры по информированию заявителей в устной форме на личном приеме или по телефону является предоставление информации заявителю по устному обращению.

**Последовательность выполнения административных процедур по информированию заявителей на основании обращений в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа**

43. Основанием для начала выполнения административной процедуры по информированию заявителей в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа является прием обращения заявителя, направленного (представленного) в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа.

44. Письменное обращение заявителя может быть представлено в Учреждение лично, направлено почтовым отправлением.

45. При представлении письменного обращения в Учреждение заявителем лично по его просьбе на втором экземпляре письменного обращения проставляется отметка о принятии обращения, а также указываются фамилия, инициалы и должность лица, принявшего письменное обращение, а также дата его приема.

46. В случае, если письменное обращение представлено в Учреждение заявителем лично, должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обязано принять и обеспечить регистрацию поступившего обращения.

Принятое письменное обращение должностное лицо Полномочного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обязано в тот же день передать должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство.

47. Письменное обращение, направленное в Учреждение с использованием средств почтовой связи или в форме электронного документа в порядке, предусмотренном [пунктом 38](#P189) настоящего Административного регламента, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в Учреждение.

48. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется должностным лицом Учреждения, ответственным за делопроизводство, в течение семи календарных дней со дня регистрации по компетенции с одновременным письменным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

49. Информирование заявителей на основании письменных обращений осуществляют должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

50. Ответ на письменное обращение заявителя излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов должностного лица Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Подготовленный ответ на письменное обращение заявителя передается на подпись должностному лицу Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

51. Подписанный ответ на письменное обращение должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной услуги, передает в структурное подразделение Учреждения, ответственное за делопроизводство, для отправления заявителю. По просьбе заявителя отправка ответа на обращение дублируется с использованием средств факсимильной связи, электронной почты или выдается заявителю лично.

52. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа на электронный адрес заявителя, указанный в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

53. Результатом административной процедуры по информированию заявителей в письменной форме либо в форме электронного документа является направление ответа заявителю в письменной форме (в форме электронного документа).

**IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ НАСТОЯЩЕГО**

**АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги**

54. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Учреждения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем структурного подразделения Учреждения, а также должностными лицами Учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

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

55. Проверки проводятся в целях контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Проверки проводятся на основании полугодовых и годовых планов с целью предотвращения, выявления и устранения нарушений при предоставлении муниципальной услуги.

56. Периодичность проверок носит плановый и внеплановый характер.

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказов Учреждения.

При плановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

При внеплановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги.

**Ответственность должностных лиц Учреждения**

**за предоставление муниципальной услуги**

57. Должностные лица Учреждения несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим Административным регламентом.

Должностные лица Учреждения при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями законодательства Российской Федерации и настоящим Административным регламентом.

58. Должностные лица Полномочного органа при предоставлении гражданину муниципальной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

59. В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок виновные должностные лица несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

**Требования к порядку и формам контроля за предоставлением**

**муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан,**

**их объединений и организаций**

60. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться на основании приказов Учреждения.

61. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан (объединений, организаций) осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации вправе информировать Полномочные органы о качестве и полноте предоставляемой муниципальной услуги.

**V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ**

**РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ПОЛНОМОЧНОГО ОРГАНА, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

62. Заявитель 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 для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы;

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

63. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

64. Жалоба может быть направлена по почте, через официальный сайт Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

65. Жалоба должна содержать:

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

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

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

66. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

67. Ответ на жалобу заявителя - физического лица не дается в следующих случаях:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменной жалобы не поддается прочтению (она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае, если в письменной жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

68. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены (изменения) принятого решения, исправления допущенных Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим Регламентом, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

69. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [75](#P315) настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

70. 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 N 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам в муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания населения»

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**учреждений, предоставляющих социальные услуги гражданам**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Наименование органа  социальной защиты | Адрес учреждения, график работы | Телефон | E-mail: |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городской округе» | 238563,Калининградская обл., г. Светлогорск  ул.Пригородная,38  Понедельник-пятница  с 900-1800  выходной:  суббота  воскресенье | 8(40153)2-00-64  8(40153)2-01-54 | http:www.kcson-sv.ru |

Приложение N 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам в муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания населения»

БЛОК-СХЕМА АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

┌────────────────────────────┐

│ Информирование │

│ и консультирование граждан │

│ о порядке предоставления │

│ социальных услуг │

└──────────────┬─────────────┘

\│/

┌────────────────────┐

│ Прием граждан в │

│ учреждении, │

┌────────────────┤ консультирование по├────────────────┐

│ │ телефону │ │

│ └──────────┬─────────┘ │

\│/ \│/ \│/

┌─────────────────┐ ┌───────────────────┐

│ Прием │ │ Прием заявления │

│ заявления в │ │ в устной форме │

│ письменной форме│ │ на личном приеме │

│ либо в форме │ │ или по телефону │

│ электронного │ │ │

│ документа │ │ │

└────────────┬────┘ └────┬──────────────┘

│ \│/ │

│ ┌──────────────--──────────────┐ │

│ │ предоставление информации │ │

└─────>│заявителю по устному обращению│<────-┘

│ направление ответа заявителю │

│ в письменной форме │

└─────────────--─-─────────────┘