

Утвержден
постановлением администрации
городского округа Истра
Московской области
от 10/10 2017 г. 7534/10

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ОКАЗАНИЕ АДРЕСНОЙ МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ МАЛООБЕСПЕЧЕННЫМ ГРАЖДАНАМ»

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет регулирования Административного регламента предоставления муниципальной услуги

1.1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Оказание адресной материальной помощи малообеспеченным гражданам" (далее - Административный регламент) устанавливает состав, последовательность, сроки и особенности выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги "Оказание адресной материальной помощи малообеспеченным гражданам" (далее - муниципальная услуга), в том числе в электронном виде, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа Истра (далее - Администрация), должностных лиц отдела социальной поддержки граждан.

1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги при осуществлении Отделом социальной поддержки граждан своих полномочий.

2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги

2.1. В качестве лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги (далее - заявители), могут выступать граждане Российской Федерации, находящиеся в трудной жизненной ситуации по независящим от них причинам или вследствие чрезвычайной ситуации, зарегистрированные и проживающие на территории городского округа Истра Московской области.

2.2. Трудная жизненная ситуация - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность семьи или гражданина (инвалидность, недееспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и тому подобное), которую они не могут преодолеть самостоятельно

2.2. Интересы заявителей, указанных в [пункте 2.1](#) Административного регламента, могут представлять иные лица, уполномоченные представлять заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

3.1. [Информация](#) о месте нахождения и графике работы Администрации, отдела социальной поддержки граждан Администрации, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способы получения информации о месте нахождения и графиках работы государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональные центры), справочные телефоны Администрации, отдела социальной поддержки граждан Администрации, адрес официального сайта городского округа Истра Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет содержатся в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующие сведения:

1) наименование и почтовые адреса Администрации, отдела социальной поддержки граждан Администрации и многофункционального центра;

2) справочные номера телефонов отдела социальной поддержки граждан Администрации, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу, и многофункционального центра;

- 3) адрес официальных сайтов городского округа Истра и многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет), адреса электронной почты;
- 4) график работы Администрации, отдела социальной поддержки граждан Администрации и многофункционального центра;
- 5) требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 6) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- 7) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- 8) текст Административного регламента с [приложениями](#);
- 9) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- 10) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;

3.3. Информация, указанная в [пункте 3.2](#) Административного регламента, предоставляется специалистами Администрации, отдела социальной поддержки граждан Администрации и сотрудниками многофункционального центра:

непосредственно в помещениях Администрации, отдела социальной поддержки граждан Администрации; посредством размещения на официальном сайте городского округа Истра, официальном сайте многофункционального центра, в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

с использованием средств массовой информации, электронной или телефонной связи;

при личном обращении заявителя в многофункциональный центр.

Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной форме бесплатно.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляют специалисты отдела социальной поддержки граждан Администрации городского округа Истра.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения администрации, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если суть поставленного в телефонном звонке вопроса не относится к компетенции специалиста, принявшего телефонный звонок, звонок должен быть переадресован (переведен) на специалиста с необходимой компетенцией, или заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или предложено изложить суть обращения в письменной форме.

Специалисты, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся заявителям корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

3.5. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

извлечения из текста настоящего Административного регламента с [приложениями](#);

перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;

график приема заявителей;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для получения муниципальной услуги.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4. Наименование муниципальной услуги

4.1. Муниципальная услуга "Оказание адресной материальной помощи малообеспеченным гражданам".

5. Наименование органа власти, непосредственно отвечающего

за предоставление муниципальной услуги

5.1. Администрация городского округа Истра предоставляет муниципальную услугу через отдел социальной поддержки граждан администрации городского округа Истра (далее - Отдел).

5.2. В целях предоставления муниципальной услуги Отдел взаимодействует:

с организациями федеральной почтовой связи;

с многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.3. Администрация организует предоставление муниципальной услуги на базе многофункционального центра.

5.4. Отдел, многофункциональный центр, на базе которых организовано предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (органы местного самоуправления), организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

6. Результат предоставления муниципальной услуги

6.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является оказание материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги согласно Положения «О порядке оказания материальной помощи гражданам городского округа Истра, оказавшихся в трудной жизненной ситуации».

7. Срок регистрации заявления заявителя

7.1. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента поступления заявления в администрацию городского округа Истра.

7.2. Регистрация заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, переданного на бумажном носителе из многофункционального центра в администрацию, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления заявления в администрацию.

7.3. Регистрация заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления заявления в администрацию.

8. Срок предоставления муниципальной услуги

8.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней с даты регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги в администрации.

8.2. Срок предоставления муниципальной услуги, заявление на получение которой передан заявителем через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации заявления на получение муниципальной услуги в администрации.

8.3. Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется без учета срока передачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов из многофункционального центра в администрацию.

8.4. В случае подачи заявителем заявления на получение муниципальной услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней.

9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги

9.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги: отсутствие финансовых средств в бюджете городского округа Истра.

10. Правовые основания предоставления муниципальной услуги

10.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](#) Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 28.12.2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Постановлением от 05.03.2015г. №4/118-П "О Законе Московской области "О Внесении изменений в Закон Московской области "О государственной социальной помощи в Московской области"
- решение Совета депутатов городского округа Истра Московской области №14/8 от 17.08.2017 года

11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

11.1. При обращении за получением муниципальной услуги заявитель представляет:

11.1.1. письменное заявление гражданина на имя Руководителя администрации городского округа Истра (в заявлении в обязательном порядке указываются: ФИО, адрес регистрации и место проживания, контактный телефон, причина обращения за материальной помощью) согласно приложению N 3 к настоящему Административному регламенту.

11.1.2. Копии следующих документов:

- копия паспорта заявителя;
- справки о доходах всех членов семьи за три месяца, проживающих по конкретному адресу (заработная плата, пенсия, стипендия, пособия и другие выплаты, компенсации), факт отсутствия доходов от трудовой деятельности подтверждается трудовой книжкой с записью об увольнении;
- пенсионное удостоверение;
- выписка из домовой книги;
- свидетельство о заключении или расторжении брака, свидетельство о рождении ребенка (при необходимости);
- документы, подтверждающие трудную жизненную ситуацию (медицинские документы, чеки, справки о пожаре, свидетельство о смерти и прочее);

11.2. Документы, составленные на иностранном языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода и подлинность подписи переводчика свидетельствуются в установленном порядке в соответствии с законодательством о нотариате.

11.3. Заявителям обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги: при личном обращении в Отдел социальной поддержки граждан или в многофункциональный центр, почтовой связью.

11.4. В бумажном виде форма заявления может быть получена заявителем непосредственно в администрации городского округа Истра или многофункциональном центре.

11.5. В электронном виде форма заявления доступна для копирования и заполнения на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, на официальном сайте городского округа Истра в сети Интернет, а также по обращению заявителя может быть направлена на адрес его электронной почты в срок, не превышающий 30 календарных дней.

11.6. В случае обращения за оказанием муниципальной услуги представителем заявителя дополнительно представляется документ, подтверждающий его полномочия, а также паспорт или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.7. В качестве документов, подтверждающих полномочия на осуществление действия от имени заявителя, могут быть предоставлены:

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

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.

12. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области 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 по собственной инициативе, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

12.1. Документы, которые находятся в распоряжении государственных органов, местного самоуправления, участвующих в предоставлении услуги и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, отсутствуют.

12.2. Отдел социальной поддержки граждан, многофункциональный центр не вправе 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.

12.3. Отдел социальной поддержки граждан, многофункциональный центр не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, в том числе об уплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами.

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

13.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- заявитель, не относится к категории граждан имеющих право на ее получение;
- непредставление документов, указанных в пункте 11.1 настоящего Регламента, либо предоставление неполных или недостоверных сведений;
- превышение среднедушевого дохода заявителя (семьи заявителя) над установленным прожиточным минимум в Московской области на текущий квартал;
- отказ заявителя от обследования условий проживания;
- наличие в семье трудоспособных граждан, не предпринимающих никаких действий по своему трудоустройству (отсутствие обращений о постановке на учет в службе занятости населения);
- заявитель представил недостоверные сведения.

Перечень оснований отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является исчерпывающим.

13.2. Письменное решение об отказе в приеме заявления и документов, необходимых для получения муниципальной услуги, подписывается уполномоченным должностным лицом Администрации и выдается заявителю с указанием причин отказа.

13.3. Решение об отказе в приеме заявления и документов, представленных в электронной форме, подписывается уполномоченным должностным лицом Администрации с использованием электронной цифровой подписи (электронной подписи) и направляется заявителю по электронной почте и (или) через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области не позднее следующего рабочего дня с даты регистрации заявления.

13.4. По требованию заявителя решение об отказе в приеме заявления и документов предоставляется в электронной форме или может выдаваться лично или направляться по почте в письменной форме либо выдается через многофункциональный центр.

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

14.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги: отсутствие финансовых средств в бюджете Истринского муниципального района

14.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- непредставление заявителем документов, предусмотренных в [пункте 11.1](#) настоящего Административного регламента;

- представление получателем неверных и (или) неполных сведений в документах;

- представление заявления и документов неуполномоченным лицом;

- предоставление ложной информации.

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги является исчерпывающим.

14.3. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается уполномоченным должностным лицом Администрации с указанием причин отказа, выдается заявителю лично, либо направляется по почте, либо выдается через многофункциональный центр не позднее следующего рабочего дня с даты принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

14.4. Заявитель вправе отказаться от предоставления муниципальной услуги на основании личного письменного заявления.

В случае письменного отказа от предоставления муниципальной услуги заявитель вправе обратиться вновь с заявлением о ее предоставлении и необходимыми документами.

15. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги

15.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

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

16.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

17.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

18. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

18.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий и должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

При ином размещении помещений по высоте должна быть обеспечена возможность получения муниципальной услуги маломобильными группами населения.

Вход и выход из помещений оборудуются указателями.

18.2. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

18.3. Места для ожидания на подачу или получение документов оборудуются стульями, скамьями.

18.4. Места для заполнения заявления оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заявлений, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями (шариковыми ручками).

18.5. Кабинеты для приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

18.6. Рабочие места муниципальных гражданских служащих, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

19. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

19.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

предоставление возможности получения муниципальной услуги в электронной форме или в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте, информационных стендах, Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Московской области.

19.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление муниципальной услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением муниципальной услуги;

своевременное направление уведомлений заявителям о предоставлении или прекращении предоставления муниципальной услуги;

соотношение количества обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления муниципальной услуги к общему количеству жалоб.

20. Иные требования, в том числе учитывающие особенности организации предоставления муниципальной услуги на базе многофункциональных центров и в электронной форме

20.1. Организация предоставления муниципальной услуги на базе многофункциональных центров осуществляется при личном обращении заявителя.

20.2. Организация предоставления муниципальной услуги на базе многофункциональных центров осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между Администрацией и многофункциональным центром, заключенным в порядке, установленном действующим законодательством.

20.3. При предоставлении муниципальной услуги универсальными специалистами многофункциональных центров осуществляются:

1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) обработка и предварительное рассмотрение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

20.4. Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и Портала государственных и муниципальных услуг Московской области в части:

1) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) ознакомления с формами заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, обеспечения доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;

3) направления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4) осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;

5) получения оповещения о результате предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

20.5. При направлении заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель вправе приложить к такому заявлению документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые формируются и направляются в виде отдельных файлов в соответствии с требованиями законодательства.

20.6. При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

20.7. В течение 5 дней с даты направления заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель предоставляет в Администрацию документы, представленные в [пункте 11.1](#) настоящего Административного регламента, в случае, если запрос и документы в электронной форме не составлены с использованием электронной подписи в соответствии с действующим законодательством.

20.8. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Московской области получение согласия заявителя в соответствии с требованиями [статьи 6](#) Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" не требуется.

При подаче документов представителем заявителя необходимо получить от него согласие на обработку персональных данных.

20.9. Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме через личный кабинет на Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, обеспечивающем защиту персональных данных.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

21. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

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

- 1) прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 2) обработка и предварительное рассмотрение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 3) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги и оформление результата предоставления муниципальной услуги заявителю;
- 4) организация выплаты адресной материальной помощи заявителю;
- 5) направление уведомления заявителю о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

21.2. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

21.2.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является обращение заявителя (его представителя) с [заявлением](#) по установленной форме (приложение N 3) и приложением необходимых документов:

- а) в Администрации:
 - посредством личного обращения заявителя;
 - посредством почтового отправления;
- б) в многофункциональный центр посредством личного обращения заявителя.

21.2.2. Должностными лицами, ответственными за осуществление приема и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются муниципальные служащие Администрации и работники многофункционального центра.

Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в многофункциональном центре в соответствии с соглашением о взаимодействии между Администрацией и уполномоченным многофункциональным центром, если исполнение данной процедуры предусмотрено соглашением.

21.2.3. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов посредством личного обращения заявителя (представителя заявителя) муниципальный служащий Администрации или работник многофункционального центра, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) устанавливает соответствие личности заявителя документу, удостоверяющему личность;

2) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя заявителя (в случае, если с заявлением обращается представитель заявителя);

3) осуществляет сверку копий представленных документов с оригиналами, заверяет их подписью и печатью. В случае если представлены подлинники документов, снимает с них копии, заверяет подписью и печатью. Подлинники документов возвращает заявителю (за исключением документов, представление которых предусмотрено только в подлинниках);

4) проверяет заявление и комплектность прилагаемых к нему документов на соответствие перечню документов, предусмотренных [пунктом 11.1](#) настоящего Административного регламента;

5) осуществляет прием заявления и документов и вручает расписку о приеме документов для предоставления муниципальной услуги;

6) муниципальный служащий Администрации осуществляет регистрацию заявления и прилагаемых к нему документов в соответствии с порядком делопроизводства.

При отсутствии у заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления или неправильном его заполнении муниципальный служащий Администрации или работник многофункционального центра, ответственный за прием документов, консультирует заявителя по вопросам заполнения заявления.

В случае поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области муниципальный служащий Администрации, ответственный за прием и регистрацию документов в электронном виде, осуществляет следующую последовательность действий:

1) просматривает электронные образы заявления и прилагаемых к нему документов, присваивает им статус "подано";

2) осуществляет контроль полученных электронных образов заявления и прилагаемых к нему документов на предмет целостности;

3) фиксирует дату получения заявления и прилагаемых к нему документов;

4) в случае, если заявление и документы, представленные в электронной форме, не заверены электронной подписью в соответствии с действующим законодательством, направляет заявителю через личный кабинет уведомление о необходимости представить указанные документы, подписанные электронной подписью, а также представить в Администрацию оригиналы документов (либо копии, заверенные в установленном законодательством Российской Федерации порядке), указанных в [пункте 11.1](#) настоящего Административного регламента, в срок, не превышающий 5 календарных дней с даты получения заявления и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме;

5) в случае, если заявление о предоставлении муниципальной услуги и документы в электронной форме подписаны электронной подписью, направляет заявителю через личный кабинет уведомление о получении заявления и прилагаемых к нему документов.

21.2.4. Максимальный срок осуществления административной процедуры приема и регистрации документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не может превышать 1 рабочего дня со дня их поступления в Администрацию.

Прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, лично представленных заявителем, осуществляется в течение дня обращения.

Прием и регистрация документов, полученных в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется в течение дня обращения.

Прием и регистрация документов, полученных Администрацией из многофункционального центра, осуществляется в течение 1 рабочего дня после их поступления в Администрацию.

21.2.5. Критерием принятия решения в рамках выполнения административной процедуры является наличие (отсутствие) заявления.

21.2.6. Результатом исполнения административной процедуры по приему и регистрации документов является:

1) в Администрации - передача заявления и прилагаемых к нему документов муниципальному служащему, ответственному за обработку и предварительное рассмотрение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) в многофункциональном центре - передача заявления и прилагаемых к нему документов работнику многофункционального центра, ответственному за обработку и предварительное рассмотрение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

21.2.7. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры по приему и регистрации документов является опись принятых у заявителя документов или уведомление о принятии заявления и прилагаемых документов.

При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме муниципальный служащий Администрации, ответственный за прием и регистрацию документов, направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи оповещение о завершении исполнения административной процедуры приема и регистрации документов с указанием результата осуществления указанной административной процедуры.

После приема и регистрации в Администрации заявление и прилагаемые к нему документы направляются на рассмотрение муниципальному служащему, ответственному за подготовку документов по муниципальной услуге.

21.3. Обработка и предварительное рассмотрение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

21.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры обработки и предварительного рассмотрения документов является поступление заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, муниципальному служащему Отдела социальной поддержки граждан, ответственному за предоставление муниципальной услуги, или работнику многофункционального центра.

21.3.2. Должностными лицами, ответственными за обработку и предварительное рассмотрение документов, являются муниципальные служащие Отдела социальной поддержки граждан и работники многофункционального центра.

21.3.3. Сотрудник отдела социальной поддержки граждан, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие действия:

1) проверяет комплектность представленных заявителем документов по перечню документов, предусмотренных [пунктом 11.1](#) настоящего Административного регламента;

2) при отсутствии 1 или более документов из числа документов, предусмотренных [пунктом 11.1](#) настоящего Административного регламента, а также при выявлении несоответствия подлежащих представлению документов по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации и законодательства Московской области готовит проект решения об отказе в предоставлении и направляет его начальнику Отдела социальной поддержки граждан;

3) при наличии полного комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и при отсутствии выявленных в ходе предварительного рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги переходит к осуществлению административной процедуры принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги и оформления результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

Работник многофункционального центра осуществляет следующие действия:

1) проверяет комплектность представленных заявителем документов по перечню документов, предусмотренных [пунктом 11.1](#) Административного регламента;

2) при наличии всех документов и сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги, передает заявление и прилагаемые к нему документы работнику многофункционального центра, ответственному за организацию направления заявления и прилагаемых к нему документов в Администрацию.

Работник многофункционального центра, ответственный за организацию направления заявления и прилагаемых к нему документов в Администрацию, организует передачу заявления и документов, представленных заявителем, в соответствии с соглашением о взаимодействии между Администрацией и уполномоченным многофункциональным центром, заключенным в установленном порядке, и порядком делопроизводства в многофункциональных центрах.

21.3.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры обработки и предварительного рассмотрения документов не может превышать 1 рабочего дня.

21.3.5. Критериями принятия решений ответственным специалистом является представление всех необходимых для принятия решения документов в соответствии с [подпунктом 11.1 пункта 11](#) настоящего Административного регламента.

21.3.6. Результатом исполнения административной процедуры по обработке и предварительному рассмотрению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

1) в Отделе социальной поддержки граждан:

при наличии оснований для отказа, предусмотренных [п. 14.2](#) настоящего Регламента, - подготовка проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направление его уполномоченному должностному лицу Администрации;

при наличии всех документов и сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и отсутствии основания для отказа в предоставлении услуги, предусмотренного [п. 14.2](#) настоящего Регламента, - переход к осуществлению административной процедуры по принятию решения о предоставлении, об отказе в муниципальной услуги и оформлению результата предоставления муниципальной услуги заявителю;

2) в многофункциональном центре:

при наличии всех документов, указанных в [п. 11.1](#) настоящего Регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги, - передача заявления и документов, представленных заявителем, в Администрацию.

21.3.7. Способом фиксации административной процедуры обработки и предварительного рассмотрения документов является сформированное личное дело заявителя.

При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме муниципальный служащий Администрации направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи оповещение о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

21.4. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги и оформление результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

21.4.1. Основанием для начала административной процедуры по принятию решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги и оформлению результата предоставления муниципальной услуги заявителю является передача муниципальному служащему отдела социальной помощи, ответственному за предоставление муниципальной услуги, пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

21.4.2. Критерием принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги является наличие или отсутствие оснований, указанных в [пункте 14](#) Административного регламента.

21.4.3. Муниципальные служащие и сотрудники Отдела социальной поддержки граждан, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют следующую последовательность действий:

1) проверяют заявление и прилагаемые к нему документы на наличие оснований, указанных в [пункте 14](#) Административного регламента;

2) проверяют достоверность предоставленных сведений.

По результатам рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов предоставления муниципальной услуги принимается решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

В случае принятия проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги муниципальный служащий отдела социальной помощи, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подготавливает проект решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - письмо об отказе) с мотивированным обоснованием причин отказа и со ссылкой на конкретные положения нормативных правовых актов и иных документов, являющихся основанием такого отказа, и направляет проект решения об отказе на подпись уполномоченному должностному лицу Администрации.

В случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги муниципальный служащий отдела социальной помощи, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подготавливает проект постановления о предоставлении муниципальной услуги заявителю и обеспечивает его утверждение руководителем Администрации.

21.4.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры по принятию решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги и оформлению результата предоставления муниципальной услуги заявителю не может превышать 10 рабочих дней.

21.4.5. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме муниципальный служащий отдела социальной помощи направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

21.4.6. Результатом административной процедуры по принятию решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги и оформлению результата предоставления муниципальной услуги заявителю является распоряжение руководителя Администрации о предоставлении услуги заявителю (уведомление об отказе).

21.4.7. Способом фиксации результата административной процедуры по принятию решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги и оформлению результата предоставления муниципальной услуги заявителю является регистрация утвержденного распоряжения Администрации о предоставлении услуги заявителю (уведомление об отказе).

21.5. Организация выплаты адресной материальной помощи заявителю.

21.5.1. Основанием для начала административной процедуры по организации выплаты адресной материальной помощи заявителю является наличие распоряжения Администрации о предоставлении адресной материальной помощи заявителю.

Муниципальный служащий, ответственный за оформление выплатных документов, формирует выплатные документы по способам выплаты для перечисления денежных средств на счет заявителя, открытый в кредитной организации, или в федеральных почтовых отделениях связи.

После устранения обстоятельств, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявитель имеет право повторно обратиться за получением муниципальной услуги.

21.5.2. Максимальный срок выполнения административной процедуры по организации выплаты адресной материальной помощи заявителю не должен превышать 10 рабочих дней.

21.5.3. Критерием принятия решения является поступление постановления руководителя Администрации в Отдел о предоставлении услуги заявителю (уведомление об отказе).

21.5.4. Результатом выполнения данной процедуры является перечисление адресной материальной помощи в адрес заявителя.

21.5.5. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры являются сформированные выплатные документы.

Раздел IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

22. Администрация организует и осуществляет контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

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

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

24. Контроль за полнотой и качеством предоставления должностными лицами муниципальной услуги осуществляется в формах проведения проверок и рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

25. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в полугодие. Порядок осуществления плановых проверок устанавливается руководителем Администрации. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе.

26. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

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

27. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, должностные лица несут ответственность за принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги решения и действия (бездействие) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

28. Требованиями к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги являются:

- 1) независимость;
- 2) тщательность.

29. Должностные лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

30. Тщательность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги состоит в своевременном и точном исполнении уполномоченными лицами обязанностей, предусмотренных разделом IV Административного регламента.

31. Заявители могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, письменным обращениям, электронной почте и через Единый портал государственных и муниципальных услуг и Портал государственных и муниципальных услуг Московской области.

**Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ
РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО
МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ
ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

32.1. Заявитель имеет право обратиться в Администрацию с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ должностного лица Администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

32.2. Право на подачу жалобы имеют физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившиеся в Администрацию с запросом (заявлением) о предоставлении муниципальной услуги.

32.3. Жалоба подается в Администрацию в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

32.4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации, Единого портала либо Портала Московской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

32.5. Жалоба должна содержать:

- а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество руководителя либо муниципального служащего Администрации, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- б) фамилию, имя, отчество (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;
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, ее руководителя либо муниципального служащего;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием Отдела социальной помощи Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, его руководителя либо муниципального служащего.

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

32.6. 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:

32.6.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

32.6.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

32.6.3. 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.

32.7. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации в Администрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению:

в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в Администрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены уполномоченным должностным лицом Администрации;

в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации в Администрации - в случае обжалования отказа Администрации, Отдела социальной поддержки граждан, должностного лица отдела Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений.

32.9. Жалоба может быть подана заявителем на личном приеме.

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

32.10.1. Официального сайта Правительства Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

32.10.2. Официального сайта городского округа Истра в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

32.10.3. Единого портала государственных и муниципальных услуг.

32.10.4. Портала государственных и муниципальных услуг Московской области.

32.11. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 32.6](#) настоящего 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.

32.12. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации городского округа Истра.

32.13. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

32.14. В случае если заявителем подана в Администрацию жалоба, решение по которой не входит в компетенцию Администрации, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации в Администрации жалоба перенаправляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в письменной форме информируется заявитель.

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

32.15. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Отделом социальной помощи опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

32.16. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 32.15](#) Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

32.17. При удовлетворении жалобы Администрация Московской области принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

32.18. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

признания жалобы необоснованной.

32.19. 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.

32.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

32.21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

орган, рассмотревший жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

в случае, если жалоба признана необоснованной, - причины признания жалобы необоснованной и информация о праве заявителя обжаловать принятое решение в судебном порядке;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

32.23. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

отсутствия в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (жалоба остается без ответа, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы (жалоба остается без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

32.24. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение N 1
к Административному регламенту
предоставления отделом социальной поддержки граждан
муниципальной услуги
" Оказание адресной материальной
помощи малообеспеченным гражданам"

**СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, ГРАФИКЕ РАБОТЫ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ,
АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ИСТРА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ОТДЕЛА СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ ГРАЖДАН,
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ И ОРГАНИЗАЦИЙ, УЧАСТВУЮЩИХ
В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Администрация городского округа Истра Московской области.

Место нахождения администрации городского округа Истра Московской области: Московская область, г. Истра, пл. Революции, д. 4.

График работы администрации городского округа Истра Московской области:

Понедельник	9.00-18.00, перерыв на обед: 13.00-14.00
Вторник	9.00-18.00, перерыв на обед: 13.00-14.00
Среда	9.00-18.00, перерыв на обед: 13.00-14.00
Четверг	9.00-18.00, перерыв на обед: 13.00-14.00
Пятница	9.00-16.45, перерыв на обед: 13.00-14.00
Суббота	Выходной день
Воскресенье	Выходной день

Почтовый адрес администрации городского округа Истра Московской области: 143500, Московская область, Истринский район, г. Истра пл. Революции, д. 4.

Контактные телефоны: 8(495)994-50-85, 8(495)994-56-18

Официальный сайт городского округа Истра Московской области в информационно-коммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет): www.istra-adm.ru

Адрес электронной почты администрации городского округа Истра Московской области в сети Интернет: miyu@istra-adm.ru. pos@istra-adm.ru.

2. Отдел социальной поддержки граждан администрации городского округа Истра Московской области.

Место нахождения отдела социальной поддержки граждан администрации городского округа Истра:

Московская область, Истринский район, г. Истра пл. Революции, д. 4.

График работы отдела социальной поддержки граждан администрации городского округа Истра:

Понедельник	9.00-18.00, перерыв на обед: 13.00-14.00
Вторник	9.00-18.00, перерыв на обед: 13.00-14.00
Среда	9.00-18.00, перерыв на обед: 13.00-14.00
Четверг	9.00-18.00, перерыв на обед: 13.00-14.00
Пятница	9.00-16.45, перерыв на обед: 13.00-14.00
Суббота	Выходной день
Воскресенье	Выходной день

График для консультирования и приема граждан осуществляется каждую первую среду месяца с 11.00-13.00

3. МФЦ городского округа Истра

Место нахождения: Московская область, г. Истра, пл. Революции д. 2

Контактные телефоны: 8-498-31-4-02-70, 8-498-31-4-02-74

График работы МФЦ:

№	Поселение	Адрес	Режим работы
1	Г/П СНЕГИРИ 1 окно	Истринский район, п.Снегири, ул. Панфилова, д.12	Вторник с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00 Четверг с 14-00 до 18-00
2	С/П БУКАРЕВСКОЕ 3 окна	Истринский район, пос.Глебовский, ул.Гагарина, д.31	Понедельник с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00 Среда с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00 Пятница с 09-00 до 13-00
3	С/П ЕРМОЛИНСКОЕ 1 окно	Истринский район, пос.Агрогородок, д.25	Вторник с 14-00 до 18-00 Четверг с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
4	С/П ИВАНОВСКОЕ 1 окно	Истринский район, д.Павловское, д.102	Вторник с 14-00 до 18-00 Четверг с 14-00 до 18-00
5	С/П ЛУЧИНСКОЕ 1 окно	Истринский район, п.Первомайский, д.30	Вторник с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00 Четверг с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
6	С/П НОВОПЕТРОВСКОЕ 2 окна	Истринский район, с.Новопетровское, ул.Полевая, д.1А	Понедельник с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00 Среда с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00 Пятница с 14-00 до 18-00
7	С/П ОБУШКОВСКОЕ 1 окно	Истринский район, д.Покровское, ул.Центральная, д.22	Вторник с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
8	С/П ПАВЛО-СЛОБОДСКОЕ 3 окна	Истринский район, с.Павловская-Слобода, ул.Советская, д.1 2 окна ул.Октябрьская, д.5 1 окно	Понедельник с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00 Среда с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00 Пятница с 14-00 до 18-00
9	С/П ЯДРОМИНСКОЕ 1 окно	Истринский район, п.Курсаково, д.1	Четверг с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
10	С/П БУЖАРОВСКОЕ 1 окно	Истринский район, д.Бужарово, ул.Центральная, д.10	Четверг с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
11	С/П КОСТРОВСКОЕ 1 окно	Истринский район, д.Кострово, ул.Центральная, д.31	Вторник с 09-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
12	С/П ОНУФРИЕВСКОЕ 1 окно	Истринский район, с.Онуфриево, ул.Центральная, д.1	Понедельник с 10-00 до 17-00 обед с 13-00 до 14-00

Приложение N 2
к Административному регламенту
предоставления отделом социальной поддержки граждан
муниципальной услуги
" Оказание адресной материальной
помощи малообеспеченным гражданам "

Руководителю администрации
городского округа Истра
А.Г. Дунаеву
от _____,
(фамилия, имя, отчество)
проживающей (его) по адресу:

_____,
тел. _____

Заявление

" ____ " _____ 20 ____ г.

Подпись

Приложение N3
к Административному регламенту
предоставления отделом социальной поддержки
граждан муниципальной услуги
" Оказание адресной материальной
помощи малообеспеченным гражданам "

Руководителю администрации

(наименование муниципального района
либо городского округа Московской
области)

от _____
(фамилия, имя, отчество)

(почтовый адрес)

(контактный телефон)

(Ф.И.О. представителя, действующего
по доверенности, реквизиты доверенности)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне (моей семье), оказавшемуся(ейся) в трудной
жизненной ситуации _____
(кратко указать причину трудной жизненной ситуации)
_____ материальную помощь.

Приложение:

" _____ " _____ 20__ г.

Подпись

Заявитель:

Ф.И.О. заявителя: _____

Прошу оповестить о результате муниципальной услуги следующим способом:

☐ посредством личного обращения в _____ (наименование
структурного подразделения администрации, предоставляющего услугу)

☐ в форме электронного документа

☐ в форме документа на бумажном носителе

☐ почтовым отправлением на адрес, указанный в заявлении (только на
бумажном носителе)

☐ отправлением по электронной почте (в форме электронного документа и
только в случаях, прямо предусмотренных в действующих нормативных
правовых актах)

☐ посредством личного обращения в многофункциональный центр (только на
бумажном носителе)

☐ посредством направления через Единый портал государственных и
муниципальных услуг (только в форме электронного документа)

☐

☐ посредством направления через Портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа)

Я, _____,
Паспорт _____, выдан _____, даю свое согласие администрации _____ (наименование муниципального района либо городского округа Московской области) в целях оказания мне адресной материальной помощи на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку (включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных (фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, постоянная регистрация по месту жительства, семейное, социальное положение, доходы, номер, кем и когда выдан паспорт) в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Согласие дано сроком на 5 лет (соответствует сроку хранения персонального дела) и может быть отозвано в любое время путем письменного уведомления об этом.

Дата _____

Подпись _____