**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

АДМИНИСТРАЦИИ ПЕТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 06 мая 2019 г. | г. Светлоград | № 1027 |

О внесении изменений в административный регламент предоставления управлением труда и социальной защиты населения администрации Петровского городского округа Ставропольского края государственной услуги «Назначение и выплата государственной социальной помощи населению в Ставропольском крае», утвержденный постановлением администрации Петровского городского округа Ставропольского края от 20 апреля 2018 г. № 574

В соответствии с Федеральным законом от 19 июля 2018 г. № 204-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части установления дополнительных гарантий граждан при получении государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ставропольского края от 14 января 2019 г. № 11-п «О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Ставропольского края», приказом министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 04 июля 2018 г. № 289 «О внесении изменений в некоторые типовые административные регламенты предоставления органом труда и социальной защиты населения администрации муниципального района (городского округа) Ставропольского края государственных услуг», приказом министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 13 декабря 2018 г. № 500 «О внесении изменений в некоторые типовые административные регламенты предоставления органом труда и социальной защиты населения администрации муниципального района (городского округа) Ставропольского края государственных услуг» администрация Петровского городского округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в административный регламент предоставления управлением труда и социальной защиты населения администрации Петровского городского округа Ставропольского края государственной услуги «Назначение и выплата государственной социальной помощи населению в Ставропольском крае», утвержденный постановлением администрации Петровского городского округа Ставропольского края от 20 апреля 2018 г. № 574 (далее - изменения, административный регламент).

2. Управлению труда и социальной защиты населения администрации Петровского городского округа Ставропольского края обеспечить выполнение административного регламента с учетом внесенных изменений.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Петровского городского округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Петровского городского округа Ставропольского края Сергееву Е.И., управляющего делами администрации Петровского городского округа Ставропольского края Редькина В.В.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Вестник Петровского городского округа».

Первый заместитель

главы администрации

Петровского городского округа

Ставропольского края А.И.Бабыкин

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждены |
|  | постановлением администрации Петровского городского округа  Ставропольского края |
|  | от 06 мая 2019 г. № 1027 |

Изменения,

которые вносятся в административный регламент предоставления управлением труда и социальной защиты населения администрации Петровского городского округа Ставропольского края государственной услуги «Назначение и выплата государственной социальной помощи населению в Ставропольском крае», утвержденный постановлением администрации Петровского городского округа Ставропольского края от 20 апреля 2018 г. № 574

1. Заголовок [раздела 2](garantF1://27033560.200) после слова «предоставления» дополнить словом «государственной».

2. В пункте 2.5:

2.1. Абзац тринадцатый изложить в следующей редакции:

«[постановлением](consultantplus://offline/ref=E598DF432E6D010D2132675C84E252A55ABA770534EDFB7F57E9C87EAFLFa4J) Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» (11);».

2.2. После абзаца двадцатого дополнить абзацем следующего содержания:

«[постановлением](consultantplus://offline/ref=BF82EE6648036C41929849FD2453C78F2E7F8F444FD2B6AA334CB8EB8174C788y3J2M) Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 года № 428-п «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края» (19);».

2.3. Дополнить сноской «19» следующего содержания:

«19 Ставропольская правда, 07.12.2013, № 330-331».

3. Подпункт 2.6.1 изложить в следующей редакции:

«2.6.1. Для назначения ГСП заявитель представляет в Управление, либо МФЦ по месту жительства (либо по месту пребывания) следующие документы:

1) заявление о назначении государственной социальной помощи (приложение 2 к настоящему Административному регламенту) с указанием в нем сведений о составе семьи, степени родства (свойства), доходах, имуществе, принадлежащем ему (его семье) на праве собственности, почтового адреса, реквизитов счета, открытого заявителем в кредитной организации;

2) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина, претендующего на получение государственной социальной помощи;

3) документы, подтверждающие факт совместного проживания гражданина, претендующего на получение государственной социальной помощи, с членами семьи, связанными свойством или родством (далее - члены семьи) (паспорт или иной документ, подтверждающий [регистрацию](garantF1://10002748.6) по месту жительства (пребывания) на территории Ставропольского края гражданина, претендующего на получение государственной социальной помощи, и членов семьи, [свидетельство](garantF1://71816154.30000) о регистрации по месту пребывания на территории Ставропольского края гражданина, претендующего на получение государственной социальной помощи, и членов семьи, свидетельство о регистрации по месту жительства (пребывания) ребенка (детей), не достигшего 14-летнего возраста, документ, выданный территориальным органом федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции, подтверждающий сведения о регистрации по месту жительства гражданина, претендующего на получение государственной социальной помощи, и членов семьи);

4) документы, подтверждающие родство и (или) свойство ([свидетельство](garantF1://70595476.1100) о рождении, [свидетельство](garantF1://70595476.1200) о заключении брака, [свидетельство](garantF1://70595476.1600) о перемене имени, [свидетельство](garantF1://70595476.1300) о расторжении брака, [свидетельство](garantF1://71915834.2008) об установлении отцовства);

5) документы, подтверждающие сведения о доходах каждого члена семьи за три месяца, предшествующих месяцу обращения за оказанием государственной социальной помощи, в соответствии с [перечнем](garantF1://86248.1000) видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи, утвержденным [постановлением](garantF1://86248.0) Правительства Российской Федерации от 20 августа 2003 г. № 512 «О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи» (далее - перечень видов доходов);

6) документы об имуществе, принадлежащем гражданину, претендующему на получение государственной социальной помощи (его семье) на праве собственности;

7) документы, подтверждающие наличие независящих причин, предусмотренных [статьей 1](garantF1://27014373.1) Закона Ставропольского края «О государственной социальной помощи населению в Ставропольском крае»;

8) справка органа социальной защиты населения по прежнему месту жительства гражданина, претендующего на получение государственной социальной помощи, о неполучении государственной социальной помощи (при перемене места жительства в пределах Ставропольского края в течение календарного года).

Решение о назначении и выплате государственной социальной помощи в повышенном размере гражданам, претендующим на ее получение в связи с понесенным ими материальным ущербом в результате пожара, наводнения, иного стихийного бедствия либо тяжелого заболевания, приведшего к необходимости использования дорогостоящих видов лечения в медицинских организациях, лекарственных препаратов, принимается на основании следующих дополнительно представляемых документов:

справка, подтверждающая факт произошедшего пожара, выданная районным (городским) отделом (отделением) государственного пожарного надзора Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Ставропольскому краю в случае обращения граждан, понесших материальный ущерб в результате пожара;

документ, подтверждающий факт произошедшего наводнения, иного стихийного бедствия, выданный органом местного самоуправления муниципального образования Ставропольского края, на территории которого произошли указанные обстоятельства, в случае обращения граждан, понесших материальный ущерб в результате наводнения, иного стихийного бедствия;

документы медицинской организации о необходимости проведения дорогостоящего вида лечения или приобретения дорогостоящих лекарственных препаратов и платежные документы, подтверждающие затраты на лечение в медицинских организациях, а также приобретение лекарственных препаратов (счета, договоры, кассовые и товарные чеки, квитанции), в случае обращения граждан, понесших материальный ущерб в результате тяжелого заболевания, приведшего к необходимости использования дорогостоящих видов лечения в медицинских организациях, лекарственных препаратов.

Решение о назначении и выплате государственной социальной помощи в виде натуральной помощи принимается на основании дополнительно представляемой квитанции (документа) о наличии и размере задолженности по оплате жилого помещения и предоставленные коммунальные услуги.

В случае подачи заявления и документов законным представителем, он представляет паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия.».

4. В пункте 2.7:

4.1. Подпункт «4» изложить в следующей редакции:

«4) документ, выданный территориальным органом федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции, подтверждающий сведения о регистрации по месту жительства гражданина, претендующего на получение государственной социальной помощи, и членов семьи);».

4.2. После абзаца двенадцатого добавить абзацами следующего содержания:

«представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Управления, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью начальника Управления, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства. Данное положение в части первоначального отказа в предоставлении государственной услуги применяется к многофункциональному центру, в случае если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.».

5. В абзаце первом пункта 2.9 после слова «приостановления» дополнить словами «предоставления государственной услуги».

6. Пункт 2.11 дополнить абзацем следующего содержания:

«В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине Управления и (или) должностного лица, МФЦ и (или) работника МФЦ, плата с заявителя не взимается.».

7. Подпункт 2.17.1 дополнить абзацами следующего содержания:

«Должностное лицо МФЦ при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг организует предоставление заявителю двух и более государственных и (или) муниципальных услуг (далее – комплексный запрос). В этом случае должностное лицо МФЦ для обеспечения получения заявителем государственных услуг, указанных в комплексном запросе, предоставляемых в том числе органом местного самоуправления, действует в интересах заявителя без доверенности и не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения комплексного запроса, направляет в Управление заявление, подписанное уполномоченным должностным лицом МФЦ и скрепленное печатью МФЦ, а также документы, необходимые для предоставления государственных услуг, предоставляемые заявителем самостоятельно, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем.

Комплексный запрос должен содержать указание на государственные и (или) муниципальные услуги, за предоставлением которых обратился заявитель, а также согласие заявителя на осуществление МФЦ от его имени действий, необходимых для их предоставления.

При приеме комплексного запроса у заявителя должностные лица МФЦ обязаны проинформировать его обо всех государственных и (или) муниципальных услугах, услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, получение которых необходимо для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе.».

8. Пункт 4.6 изложить в следующей редакции:

«4.6. Должностные лица Управления, работники МФЦ, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут ответственность за полноту и качество предоставления государственной услуги, за действия (бездействие) и решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, за соблюдение и исполнение положений настоящего Административного регламента и правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц Управления, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Ставропольского края.

Персональная ответственность работников МФЦ, организаций, указанных в части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, участвующих в предоставлении государственной услуги, закрепляется нормативными правовыми актами указанных организаций в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Ставропольского края.

В случае выявления нарушения прав обратившихся заявителей, порядка и сроков рассмотрения запросов заявителей, утраты документов заявителей виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.».

9. Пункт 4.7 изложить в следующей редакции:

«4.7. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) заявителей (их представителей).

Граждане, которым предоставляется государственная услуга, имеют право на любые предусмотренные законодательством Российской Федерации формы контроля за деятельностью Управления при предоставлении им государственной услуги.».

10. Раздел 5 изложить в следующей редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа соцзащиты, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Управления, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](garantF1://12077515.16011) Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации или нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Ставропольского края;

6) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края;

7) отказ Управления, его должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края.

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](garantF1://12077515.7014) Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В указанном случае [досудебное (внесудебное) обжалование](garantF1://12077515.2100) заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](garantF1://12077515.160013) Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не установлено.

В удовлетворении жалобы Управление отказывает в случае, если жалоба признана необоснованной.

В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ о результатах рассмотрения жалобы, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ о результатах рассмотрения жалобы по существу поставленных в ней вопросов, и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в Управление и его должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Заявитель может подать жалобу:

лично либо в письменной форме путем направления почтовых отправлений в Управление, МФЦ, органы местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, являющиеся учредителями МФЦ, а также в организации, указанные в [части 1.1 статьи 16](garantF1://12077515.16011) Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в электронном виде посредством использования:

официального сайта Управления в сети «Интернет» (при наличии);

Единого портала (www.gosuslugi.ru);

Регионального портала (www.26gosuslugi.ru);

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

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ, который обеспечивает ее передачу в Управление.

Жалоба передается в Управление в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Управлением, но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

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, могут быть представлены:

1) оформленная в соответствии с [законодательством](garantF1://10064072.1010) Российской Федерации доверенность;

2) 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.

В случае подачи заявителем жалобы в электронном виде, документы, предусмотренные [подпунктами «1» - «2](#sub_54121)» настоящего пункта могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](garantF1://12084522.21), вид которой предусмотрен [законодательством](garantF1://12084522.5) Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба должна содержать:

наименование Управления, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность должностного лица, муниципального служащего, замещающих должность в Управлении, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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 (за исключением случая, когда жалоба подается способом, предусмотренным [абзацем девятым](#sub_548) настоящего пункта);

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, его должностного лица, муниципального служащего;

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

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

При желании заявителя обжаловать действие или бездействие должностного лица, муниципального служащего Управления, последний обязан сообщить ему свои фамилию, имя, отчество и должность, а также фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

Управление обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, его должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте (при наличии), на Едином портале, на Региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, его должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.6. Жалобы на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Управления подаются начальнику Управления, предоставляющего государственную услугу.

Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц, работников МФЦ, а также на организации, указанные в [части 1.1 статьи 16](garantF1://12077515.16011) Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников подаются руководителю МФЦ, участвующего в предоставлении государственной услуги.

Жалоба на решения начальника Управления, предоставляющего государственную услугу, руководителя МФЦ, участвующего в предоставлении государственной услуги, подаются главе Петровского городского округа Ставропольского края.

5.7. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействия) Управления, его должностных лиц, муниципальных служащих. Форма и порядок ведения журнала определяется Управлением. Жалоба рассматривается должностным лицом Управления, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Управлением, а в случае обжалования отказа Управления, его должностного лица, муниципального служащего в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если принятие решения по жалобе заявителя не входит в компетенцию Управления, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы Управление направляет ее в уполномоченный на рассмотрение орган и информирует заявителя о перенаправлении жалобы в письменной форме.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы Управлением принимается одно из следующих решений:

удовлетворяется жалоба, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края;

отказывается в удовлетворении жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (далее - ответ о результатах рассмотрения жалобы).

При удовлетворении жалобы Управление принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений при оказании государственной услуги, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

При удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых Управлением в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения заявителю за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы даются аргументированные разъяснения о причинах принятия соответствующего решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным [абзацем восьмым пункта 5.4](#sub_548) настоящего Административного регламента, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

наименование Управления, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, муниципального служащего Управления, принявшего решение по жалобе;

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

фамилия, имя, отчество (при наличии) 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 государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается начальником Управления или его заместителем.

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

Управляющий делами администрации

Петровского городского округа

Ставропольского края В.В.Редькин