**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 | № 1025 |

О внесении изменений в административный регламент предоставления управлением труда и социальной защиты населения администрации Петровского городского округа Ставропольского края государственной услуги «Осуществление назначения и выплаты ежегодного социального пособия на проезд студентам в соответствии с Законом Ставропольского края от 10 апреля 2006 г. № 19-кз «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, и ветеранов Великой Отечественной войны», утвержденный постановлением администрации Петровского городского округа Ставропольского края от 02 августа 2018 г. № 1314

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», 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 12 декабря 2018 г. № 496 «О внесении изменений в некоторые приказы министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края», 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 «Осуществление назначения и выплаты ежегодного социального пособия на проезд студентам в соответствии с Законом Ставропольского края от 10 апреля 2006 г. № 19-кз «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, и ветеранов Великой Отечественной войны», утвержденный постановлением администрации Петровского городского округа Ставропольского края от 02 августа 2018 г. № 1314 (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

Проект постановления вносит заместитель главы администрации Петровского городского округа Ставропольского края

Е.И.Сергеева

Визируют:

Начальник правового отдела администрации

Петровского городского округа

Ставропольского края О.А.Нехаенко

Начальник отдела информационных технологий

и электронных услуг администрации

Петровского городского округа

Ставропольского края И.В.Сыроватко

Начальник отдела по организационно -

кадровым вопросам и профилактике

коррупционных правонарушений

администрации Петровского городского

округа Ставропольского края С.Н.Кулькина

Управляющий делами администрации

Петровского городского округа

Ставропольского края В.В.Редькин

Проект постановления подготовлен управлением труда и социальной защиты населения администрации Петровского городского округа Ставропольского края

Н.И.Туртупиди

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждены |
|  | постановлением администрации Петровского городского округа  Ставропольского края |
|  | от 06 мая 2019 г. № 1025 |

Изменения,

которые вносятся в административный регламент предоставления управлением труда и социальной защиты населения администрации Петровского городского округа Ставропольского края государственной услуги «Осуществление назначения и выплаты ежегодного социального пособия на проезд студентам в соответствии с Законом Ставропольского края от 10 апреля 2006 г. № 19-кз «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, и ветеранов Великой Отечественной войны», утвержденный постановлением администрации Петровского городского округа Ставропольского края от 02 августа 2018 г. № 1314

1. В пункте 2.5:

1.1. Абзац восьмой 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 (6);».

1.2. После абзаца двадцать первого 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);».

1.3. Дополнить сноской «19» следующего содержания:

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

2. Подпункт 2.6.1 изложить в следующей редакции:

«2.6.1. Для назначения пособия на проезд студентам заявитель представляет в Управление либо МФЦ следующие документы:

заявление о назначении ежегодного социального пособия на проезд студентам (по форме согласно приложению 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.

К заявлению прилагаются следующие документы:

1) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность студента;

2) справка из профессиональной образовательной организации (образовательной организации высшего образования), с указанием даты начала и окончания обучения, формы обучения студента;

3) один из документов, подтверждающих факт совместного проживания студента, с членами семьи связанных свойством и родством (далее - члены семьи):

[свидетельство](garantF1://71816154.30000) о регистрации по месту жительства (пребывания) на территории Ставропольского края ребенка (детей), не достигшего 14-летнего возраста;

[свидетельство](garantF1://71816154.30000) о регистрации по месту пребывания на территории Ставропольского края студента или членов его семьи;

паспорт или иной документ, подтверждающий [регистрацию](garantF1://10002748.6) по месту жительства (пребывания) на территории Ставропольского края студента или членов его семьи;

документ, подтверждающий сведения о [регистрации](garantF1://10002748.6) по месту жительства (пребывания) студента, членов его семьи.

4) документы, подтверждающие родство и (или) свойство (свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, свидетельство о перемене имени, свидетельство о расторжении брака);

5) документы, подтверждающие сведения о доходах каждого члена семьи за три месяца, предшествующих месяцу обращения за назначением ежегодного социального пособия, 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 студенту (членам семьи) на праве собственности;

7) документы, подтверждающие наличие независящих причин, предусмотренных [статьей 1](garantF1://27014373.1) Закона Ставропольского края от 19 ноября 2007 г. № 56-кз «О государственной социальной помощи населению в Ставропольском крае».

8) согласие законного представителя (опекуна, попечителя) несовершеннолетнего (от 14 до 18 лет).

В случае подачи заявления и документов [законным представителем](garantF1://10064072.1010) или доверенным лицом он представляет паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность, а также документ, подтверждающий его полномочия.

Срок принятия документов для назначения пособия на проезд студентам с 01 января по 30 апреля текущего года.».

3. В пункте 2.7:

3.1. Подпункт «4» изложить в следующей редакции:

«4) документ, подтверждающий сведения о [регистрации](garantF1://10002748.6) по месту жительства (пребывания) студента, членов его семьи.».

3.2. После абзаца десятого дополнить 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.».

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

5. Подпункт 2.9.2 изложить в следующей редакции:

«2.9.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

несоблюдение студентом срока подачи заявления, указанного в подпункте 2.6.1 настоящего Административного регламента;

несоответствие условиям (одному из условий), указанным в пункте 1.2 настоящего Административного регламента;

среднедушевой доход семьи или доход одиноко проживающего студента превышает величину прожиточного минимума, установленную в Ставропольском крае для соответствующих социально-демографических групп населения на день обращения;

если студентом указаны в заявлении недостоверные сведения о составе семьи и (или) доходах.».

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