Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОКУЗНЕЦКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30 июня 2021 г. N 167

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОКАЗАНИЕ АДРЕСНОЙ МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

ГРАЖДАНАМ, ЗАКЛЮЧИВШИМ ДОГОВОРЫ ПОЖИЗНЕННОЙ РЕНТЫ

С АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДА НОВОКУЗНЕЦКА"

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением администрации города Новокузнецка от 30.09.2020 N 196 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Новокузнецкого городского округа", в целях повышения эффективности предоставления муниципальных услуг, руководствуясь статьей 40 Устава Новокузнецкого городского округа:

1. Утвердить административный [регламент](#P34) предоставления муниципальной услуги "Оказание адресной материальной помощи гражданам, заключившим договоры пожизненной ренты с администрацией города Новокузнецка" согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации города Новокузнецка от 27.05.2013 N 97 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Оказание адресной материальной помощи гражданам, заключившим договоры пожизненной ренты с администрацией города Новокузнецка";

2) подпункт 1.32 пункта 1 постановления администрации города Новокузнецка от 16.09.2013 N 141 "О внесении изменений в постановления администрации города Новокузнецка";

3) постановление администрации города Новокузнецка от 08.08.2017 N 121 "О внесении изменений в постановление администрации города Новокузнецка от 27.05.2013 N 97 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Оказание адресной материальной помощи гражданам, заключившим договоры пожизненной ренты с администрацией города Новокузнецка".

3. Управлению информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Новокузнецка опубликовать настоящее постановление в городской газете "Новокузнецк".

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города по социальным вопросам.

Глава

города Новокузнецка

С.Н.КУЗНЕЦОВ

Приложение

к постановлению администрации

города Новокузнецка

от 30.06.2021 N 167

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОКАЗАНИЕ АДРЕСНОЙ

МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ, ЗАКЛЮЧИВШИМ ДОГОВОРЫ

ПОЖИЗНЕННОЙ РЕНТЫ С АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДА НОВОКУЗНЕЦКА"

1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Оказание адресной материальной помощи гражданам, заключившим договоры пожизненной ренты с администрацией города Новокузнецка" (далее соответственно - административный регламент, муниципальная услуга) устанавливает порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) Комитета социальной защиты администрации города Новокузнецка (далее - уполномоченный орган) при предоставлении муниципальной услуги.

Круг заявителей

1.3. Заявителем на получение муниципальной услуги является гражданин, заключивший договор пожизненной ренты с администрацией города Новокузнецка (далее - заявитель, гражданин).

1.4. Интересы заявителей могут представлять иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - представители заявителя).

Лица, которые могут быть представителями заявителя:

1) представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре;

2) опекуны недееспособных граждан.

Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

1.5. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляется:

1) специалистом уполномоченного органа при непосредственном обращении заявителя в уполномоченный орган или посредством телефонной связи, в том числе путем размещения на сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.ksz-nk.ru) (далее - сайт уполномоченного органа);

2) посредством федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - единый портал), государственной информационной системы "Комплексная информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Кемеровской области - Кузбасса" (далее - РПГУ);

3) путем размещения на информационном стенде в помещении уполномоченного органа, в информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки);

4) путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации;

5) посредством ответов на письменные обращения;

6) сотрудником отдела "Мои Документы" государственного автономного учреждения "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса" (далее - МФЦ) в соответствии с [пунктом 6.3](#P576) настоящего административного регламента.

1.6. Справочная информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах уполномоченного органа, адресе электронной почты уполномоченного органа размещена на сайте уполномоченного органа, в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - федеральный реестр), на едином портале, РПГУ.

Справочная информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах МФЦ, адресе электронной почты МФЦ размещена на сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - http://umfc42.ru.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Оказание адресной материальной помощи гражданам, заключившим договоры пожизненной ренты с администрацией города Новокузнецка".

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется уполномоченным органом.

2.3. МФЦ участвует в предоставлении муниципальной услуги в части:

1) информирования о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) приема заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

2.4. Заявитель вправе подать заявление через МФЦ по месту нахождения в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и уполномоченным органом, почтовым отправлением или с помощью единого портала, РПГУ (при наличии технической возможности).

2.5. Запрещается 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 и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.6. Результатом предоставления муниципальной услуги является принятие решения:

1) об оказании адресной материальной помощи;

2) об отказе в оказании адресной материальной помощи.

2.7. Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен:

1) в уполномоченном органе при личном обращении;

2) в МФЦ при личном обращении;

3) почтовым отправлением;

4) на едином портале, РПГУ (при наличии технической возможности), в том числе в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.8. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 15 календарных дней со дня регистрации заявления со всеми необходимыми документами.

В случае подачи документов в МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня поступления в уполномоченный орган документов из МФЦ.

2.9. Уполномоченный орган уведомляет заявителя о принятом решении, сроках и размере предоставления адресной материальной помощи в течение 5 календарных дней со дня вынесения соответствующего решения.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление

муниципальной услуги

2.10. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на сайте уполномоченного органа, в федеральном реестре, на едином портале, РПГУ.

Уполномоченный орган обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на своем сайте, а также в соответствующем разделе федерального реестра.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с законодательными или иными нормативными

правовыми актами для предоставления муниципальной услуги,

услуг, необходимых и обязательных для предоставления

муниципальной услуги

2.11. Для получения муниципальной услуги заявитель или представитель заявителя представляет:

1) [заявление](#P620) на оказание адресной материальной помощи (далее - заявление) по форме согласно приложению N 1 к настоящему административному регламенту;

2) заявление о согласии на обработку персональных данных.

2.12. К заявлениям, указанным в [пункте 2.11](#P110) настоящего административного регламента, прилагаются оригиналы и копии следующих документов (оригиналы документов после сверки возвращаются):

1) документ, удостоверяющий личность заявителя;

2) медицинские документы о необходимости проведения лечения, протезирования, слухопротезирования, зубопротезирования; обеспечения техническими и иными средствами реабилитации;

3) акт технического обследования или иной документ, выданный специализированной организацией, с указанием причин неисправности электробытовых приборов, либо документ, подтверждающий понесенные расходы на ремонт электробытовых приборов;

4) иные документы, подтверждающие необходимость выделения адресной материальной помощи;

5) документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя на совершение указанного в заявлении действия, если заявление подается представителем заявителя.

2.13. Заявление может быть направлено в уполномоченный орган почтовым отправлением, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, через единый портал, РПГУ (при наличии технической возможности) или подано заявителем через МФЦ.

2.14. Заявителю предоставляется возможность получения бланка заявления в электронном виде с помощью единого портала, РПГУ (в зависимости от выбора заявителя).

Порядок формирования заявления организован посредством заполнения электронной формы запроса на едином портале, РПГУ (при наличии технической возможности) без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме, при этом на едином портале, РПГУ размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

2.15. Документы представляются в оригиналах и копиях, заверенных в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Если представленные копии документов нотариально не заверены, специалист, ответственный за прием документов, сличив копии документов с их подлинниками, заверяет копии документов своей подписью с указанием должности, инициалов и фамилии.

2.16. Уполномоченный орган, МФЦ не вправе требовать от заявителя или его представителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, 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 Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Новокузнецкого городского округа, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ) перечень документов;

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

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

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной 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 муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица уполномоченного органа, муниципального служащего, работника МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя уполномоченного органа, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

4) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги, которые находятся

в распоряжении органов, участвующих в предоставлении

муниципальной услуги

2.17. Документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления муниципальной

услуги

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

1) представление документов с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание;

2) отсутствие у лица, обратившегося в качестве представителя заявителя, полномочий действовать от имени заявителя;

3) текст заявления не поддается прочтению.

2.19. Отказ в приеме документов не препятствует повторной подаче документов при устранении оснований, по которым отказано в приеме документов.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или

отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.20. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.21. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) правовой статус заявителя не соответствует требованиям, установленным [пунктом 1.3](#P48) настоящего административного регламента;

2) представление заявителем недостоверных сведений и документов, а также непредставление или представление в неполном объеме необходимых документов, указанных в [пункте 2.12](#P113) настоящего административного регламента;

3) получение заявителем в текущем году материальной помощи в максимальном размере.

Перечень услуг, необходимых и обязательных

для предоставления муниципальной услуги, в том числе

сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых)

организациями, участвующими в предоставлении муниципальной

услуги

2.22. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины

или иной платы за предоставление муниципальной услуги

2.23. За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление

услуг, необходимых и обязательных для предоставления

муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета

размера такой платы

2.24. Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрена ввиду отсутствия таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления

о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления

муниципальной услуги, и при получении результата

предоставления таких услуг

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

Срок и порядок регистрации заявления заявителя

о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления

муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.26. Заявление, представленное заявителем лично либо его представителем, регистрируется в установленном порядке в течение 15 минут с момента поступления такого заявления в день обращения заявителя либо его представителя.

2.27. Заявление, представленное заявителем либо его представителем через МФЦ, регистрируется в установленном порядке уполномоченным органом в день поступления от МФЦ.

2.28. Заявление, поступившее в электронной форме на единый портал, РПГУ (при наличии технической возможности), регистрируется в установленном порядке в день его поступления в случае отсутствия автоматической регистрации запросов на едином портале, РПГУ.

2.29. Заявление, поступившее в нерабочее время, регистрируется в первый рабочий день.

Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения

запросов о предоставлении муниципальной услуги,

информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем

документов, необходимых для предоставления муниципальной

услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов

указанных объектов в соответствии с законодательством

Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.30. Помещения уполномоченного органа для предоставления муниципальной услуги размещаются на первом этаже здания, оборудованного отдельным входом, либо в отдельно стоящем здании для свободного доступа заявителей.

Передвижение по помещениям уполномоченного органа, в которых проводится прием заявления и документов, не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2.31. При расположении помещения уполномоченного органа на верхнем этаже специалисты уполномоченного органа обязаны осуществлять прием заявителей на первом этаже, если по состоянию здоровья заявитель не может подняться по лестнице.

2.32. На территории, прилегающей к зданию уполномоченного органа, организуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе места для парковки автотранспортных средств инвалидов (не менее 10 процентов мест, но не менее одного места), доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.33. Помещение уполномоченного органа для приема заявителей оборудуется информационными стендами, на которых размещается форма заявления с образцом ее заполнения и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.34. Помещения, в которых осуществляются действия по предоставлению муниципальной услуги, обеспечиваются компьютерами, средствами связи, включая доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, оргтехникой, канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, доступом к региональной системе межведомственного электронного взаимодействия, а также обеспечивается доступность для инвалидов к указанным помещениям в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.35. Зал ожидания, места для заполнения запросов и приема заявителей оборудуются стульями и (или) кресельными секциями, и (или) скамьями.

2.36. Информационные материалы, предназначенные для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются на информационных стендах, расположенных в местах, обеспечивающих доступ к ним заявителей, и обновляются при изменении действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и справочных сведений.

Информационные стенды должны располагаться в месте, доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей).

2.37. Уполномоченным органом обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности зданий в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

1) возможность беспрепятственного входа в здания и выхода из них;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории здания в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории здания;

4) содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

5) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальным услугам.

2.38. При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата специалист, осуществляющий прием:

1) принимает гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы;

2) по окончании предоставления муниципальной услуги помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания, помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

2.39. При обращении граждан с недостатками зрения специалист, осуществляющий прием:

1) принимает гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы и далее по необходимости производит их выдачу.

При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

2) оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы.

Для подписания заявления подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом;

3) по окончании предоставления муниципальной услуги помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина к выходу из здания, провожает на улицу, заранее предупредив посетителя о существующих барьерах в здании, передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

2.40. При обращении гражданина с дефектами слуха специалист, осуществляющий прием:

1) обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и дает консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика);

2) оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы.

2.41. Требования к комфортности и доступности предоставления муниципальной услуги в МФЦ устанавливаются постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.42. Основными показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) расположенность помещений уполномоченного органа, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям;

2) степень информированности заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

3) возможность выбора заявителем форм обращения за получением муниципальной услуги;

4) доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

5) своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

6) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

7) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

8) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо специалиста уполномоченного органа;

10) наличие необходимого и достаточного количества специалистов уполномоченного органа, а также помещений уполномоченного органа, в которых осуществляется прием заявлений и документов от заявителей.

2.43. Уполномоченным органом обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации:

1) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий;

2) предоставление муниципальной услуги инвалидам по слуху, при необходимости, с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в помещение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

3) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.44. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя со специалистом уполномоченного органа осуществляется при личном обращении заявителя:

1) для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;

2) для подачи заявления и документов;

3) для получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

4) для получения результата предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность взаимодействия заявителя со специалистом уполномоченного органа не может превышать 15 минут.

2.45. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ возможно при наличии заключенного соглашения о взаимодействии между администрацией города Новокузнецка и МФЦ.

Уполномоченный орган обеспечивает информирование заявителей о возможности получения муниципальной услуги на базе МФЦ. В случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в МФЦ непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется уполномоченным органом.

Предоставление муниципальной услуги посредством запроса о предоставлении двух и более государственных и (или) муниципальных услуг (комплексного запроса) в МФЦ при однократном обращении заявителя не осуществляется.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности

предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному

принципу и особенности предоставления муниципальной услуги

в электронной форме

2.46. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу невозможно.

2.47. Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги и подать документы, указанные в [пункте 2.12](#P113) настоящего административного регламента, в электронной форме через единый портал, РПГУ (при наличии технической возможности) с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи".

Уполномоченный орган обеспечивает информирование заявителей о возможности получения муниципальной услуги через единый портал, РПГУ.

2.48. Обращение за муниципальной услугой через единый портал, РПГУ осуществляется путем заполнения интерактивной формы заявления (формирования запроса о предоставлении муниципальной услуги) (далее - запрос), содержание которого соответствует требованиям формы заявления, установленной настоящим административным регламентом).

Обращение заявителя в уполномоченный орган указанным способом обеспечивает возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, а также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде с использованием электронной подписи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.49. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством единого портала, РПГУ (при наличии технической возможности) заявителю обеспечивается:

1) получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

2) запись на прием в уполномоченный орган для подачи заявления и документов;

3) формирование запроса;

4) прием и регистрация уполномоченным органом запроса и документов;

5) получение результата предоставления муниципальной услуги;

6) получение сведений о ходе выполнения запроса;

7) осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги;

8) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо специалиста уполномоченного органа.

2.50. При формировании запроса в электронном виде (при наличии технической возможности) заявителю обеспечивается:

1) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

2) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

3) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

4) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на едином портале, РПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

5) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

6) возможность доступа заявителя на едином портале, РПГУ к ранее поданным им запросам.

При направлении запроса используется простая электронная подпись, при условии, что личность заявителя установлена при активации учетной записи.

2.51. Запрос и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, подписанные простой электронной подписью и поданные заявителем, признаются равнозначными запросу и иным документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе.

2.52. Уполномоченный орган обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами Кемеровской области - Кузбасса и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Кемеровской области - Кузбасса.

Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации уполномоченным органом электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.53. В целях предоставления муниципальной услуги установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, или посредством идентификации и аутентификации с использованием информационных технологий в соответствии с частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

2.54. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

1) единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

2) единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их

выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

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

1) прием и регистрация заявления и документов на предоставление муниципальной услуги;

2) принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги и уведомление заявителя.

Прием и рассмотрение заявления и документов

на предоставление муниципальной услуги

3.2. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя (представителя заявителя) в уполномоченный орган или МФЦ по месту жительства с комплектом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также поступление указанного комплекта документов по почте либо в форме электронного документа.

В случае направления заявления и документов, указанных в [пункте 2.12](#P113) настоящего административного регламента, по почте, документы, прилагаемые к заявлению, должны быть нотариально заверены.

3.3. Специалист, ответственный за прием документов, при личном обращении заявителя:

1) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, полномочия представителя заявителя;

2) проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

- копии документов соответствуют оригиналам, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием должности, фамилии и инициалов;

- тексты документов написаны разборчиво;

- фамилии, имена, отчества (при наличии), адрес места жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- документы не исполнены карандашом;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

- не истек срок действия представленных документов;

3) задает параметры поиска сведений о заявителе в программно-техническом комплексе, содержащем информацию о получателях муниципальной услуги;

4) выдает бланк заявления о назначении муниципальной услуги и разъясняет порядок заполнения;

5) при выявлении одного из оснований для отказа в приеме документов, указанных в [пункте 2.18](#P145) настоящего административного регламента, уведомляет заявителя (представителя заявителя) о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах, возвращает документы и предлагает принять меры по устранению недостатков.

Обращение заявителя в этом случае регистрируется в [журнале](#P673) регистрации обращений граждан (приложение N 2 к настоящему административному регламенту). Возврат документов не препятствует повторному обращению заявителя.

Информирование заявителя об отказе в приеме документов осуществляется письменно.

3.4. При поступлении документов по почте на адрес МФЦ или уполномоченного органа специалист, ответственный за прием документов:

1) вскрывает конверты, проверяет наличие в них заявления и документов, предусмотренных [пунктом 2.12](#P113) настоящего административного регламента;

2) регистрирует заявление в соответствии с [пунктом 3.8](#P361) настоящего административного регламента;

3) проводит первичную проверку представленных документов на предмет их соответствия установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

- тексты документов должны быть написаны разборчиво;

- фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- заявление не исполнено карандашом;

- заявление и документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

- не истек срок действия представленного документа;

- комплектность документов соответствует требованиям настоящего административного регламента;

4) при выявлении одного из оснований для отказа в приеме документов, указанных в [пункте 2.18](#P145) настоящего административного регламента, готовит проект письма об отказе в приеме заявления в 5-дневный срок с даты получения (регистрации) документов.

После устранения выявленных недостатков заявитель (представитель заявителя) имеет право повторно обратиться за предоставлением муниципальной услуги.

3.5. При поступлении заявления и документов, предусмотренных [пунктом 2.12](#P113) настоящего административного регламента, посредством электронной почты в адрес уполномоченного органа специалист, ответственный за прием документов:

1) проверяет документы на содержание в них вредоносного кода (вируса);

2) устанавливает предмет обращения заявителя (представителя заявителя);

3) распечатывает заявление и документы;

4) проверяет факт наличия необходимых документов в соответствии с [пунктом 2.12](#P113) настоящего административного регламента;

5) при выявлении одного из оснований для отказа в приеме документов, указанных в [пункте 2.18](#P145) настоящего административного регламента, готовит проект письма об отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.6. При направлении заявления с использованием единого портала, РПГУ (при наличии технической возможности) заявителю необходимо заполнить электронную форму запроса, прикрепить к запросу в электронном виде документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

На едином портале, РПГУ размещается образец заполнения электронной формы заявления (запроса).

Форматно-логическая проверка сформированного заявления (запроса) осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

3.6.1. Специалист, ответственный за прием документов, при поступлении заявления в электронной форме с использованием единого портала, РПГУ:

1) проверяет электронные образы документов на отсутствие компьютерных вирусов и искаженной информации;

2) регистрирует документы в установленном порядке, в том числе в системе электронного документооборота (при наличии технической возможности);

3) присваивает заявлению соответствующий статус в программно-техническом комплексе при установлении фактов представления заявителем недостоверных сведений (сведения, представленные заявителем, не подтверждаются или отсутствуют в базе данных программно-технического комплекса уполномоченного органа);

4) распечатывает заявление и документы;

5) проверяет факт наличия необходимых документов в соответствии с [пунктом 2.12](#P113) настоящего административного регламента;

6) по завершении административной процедуры вручную устанавливает соответствующий тип события процесса предоставления муниципальной услуги в разделе "Состояние выполнения услуги" на едином портале, РПГУ;

7) формирует и направляет заявителю электронное уведомление через единый портал, РПГУ о получении и регистрации от заявителя заявления (запроса) и копий документов в случае отсутствия технической возможности автоматического уведомления заявителя через единый портал, РПГУ;

8) направляет поступивший пакет документов руководителю структурного подразделения уполномоченного органа, ответственного за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.7. Для подачи заявления в электронном (сканированном) виде на адрес электронной почты уполномоченного органа заявителю необходимо заполнить заявление по установленной форме, подписанное электронной подписью, отсканировать прилагаемые к нему документы в формате TIFF, PDF, BMP или JPEG, указанные в [пункте 2.12](#P113) настоящего административного регламента, и отправить электронным письмом.

3.7.1. При получении заявления и документов, указанных в [пункте 2.12](#P113) настоящего административного регламента, в электронном (сканированном) виде по электронной почте специалист, ответственный за прием документов, в 2-дневный срок направляет заявителю электронное сообщение, подтверждающее прием данных документов, а также направляет заявителю информацию об адресе и графике работы уполномоченного органа для представления (направления по почте) документов (за исключением заявления), направленных в электронном (сканированном) виде, для проверки их достоверности.

3.7.2. В случае если в электронном (сканированном) виде заявителем направлены не все документы, указанные в [пункте 2.12](#P113) настоящего административного регламента, специалист, ответственный за прием документов, направляет заявителю запрос о необходимости представления недостающих документов.

3.8. Если заявителем (представителем заявителя) представлены все документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, специалист, ответственный за прием документов, вносит запись в [журнал](#P724) регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги гражданам, заключившим договор пожизненной ренты (приложение N 3 к настоящему административному регламенту).

3.9. В случае если за предоставлением муниципальной услуги заявитель (представитель заявителя) обратился в МФЦ, заявление с прилагаемыми документами передается в уполномоченный орган в течение 1 рабочего дня со дня регистрации заявления в МФЦ.

3.10. Специалист, ответственный за прием документов, проверяет представленные заявителем документы на наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в [пункте 2.21](#P155) настоящего административного регламента, формирует личное дело заявителя и передает в городскую комиссию по рассмотрению документов о заключении договоров пожизненной ренты жилья для граждан (далее - городская комиссия) для принятия решения об оказании адресной материальной помощи (далее также - решение о предоставлении муниципальной услуги) либо об отказе в оказании адресной материальной помощи с указанием причин отказа (далее также - решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги).

3.11. Результатами административной процедуры являются регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, формирование личного дела заявителя.

3.12. Критериями принятия решения являются соответствие представленных документов перечню, указанному в [пункте 2.12](#P113) настоящего административного регламента, наличие или отсутствие оснований для отказа в приеме документов, наличие или отсутствие оснований для предоставления муниципальной услуги.

3.13. Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является проставление входящего регистрационного номера и даты регистрации на заявлении, запись в журнале входящей корреспонденции и электронной базе данных учета входящих документов, подготовленный проект решения об оказании адресной материальной помощи либо об отказе в оказании адресной материальной помощи на бумажном носителе.

3.14. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 5 календарных дней.

Принятие решения о предоставлении либо об отказе

в предоставлении муниципальной услуги и уведомление

заявителя

3.15. Основанием для начала административной процедуры является получение секретарем городской комиссии личного дела заявителя.

3.16. Секретарь комиссии формирует комплект документов для рассмотрения его на городской комиссии.

3.17. Заседание городской комиссии проводится в срок, не превышающий 3 календарных дней со дня получения личного дела заявителя.

3.18. На заседании городской комиссии по результатам рассмотрения представленных документов принимается решение об оказании адресной материальной помощи с определением размера адресной материальной помощи либо об отказе в оказании адресной материальной помощи.

Решение городской комиссии принимается открытым голосованием большинством голосов и оформляется протоколом, который подписывается членами городской комиссии и утверждается председателем городской комиссии.

3.19. Оформленный протокол заседания городской комиссии в течение одного дня со дня вынесения решения городской комиссией передается специалисту, ответственному за прием документов.

3.20. При принятии решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги специалист, ответственный за прием документов, фиксирует принятое решение в журнале регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги гражданам, заключившим договор пожизненной ренты.

3.21. Специалист, ответственный за прием документов, доводит до заявителя решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги (письмом, по телефону, электронной почтой) в течение пяти календарных дней со дня вынесения соответствующего решения.

3.22. Результатом административной процедуры является принятие решения об оказании адресной материальной помощи с определением размера адресной материальной помощи либо об отказе в оказании адресной материальной помощи, уведомление заявителя о принятом решении.

3.23. Критерием принятия решения является отсутствие или наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.24. Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является подписанное решение об оказании адресной материальной помощи либо об отказе в оказании адресной материальной помощи, отметка об уведомлении заявителя о принятом решении.

3.25. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 10 календарных дней с момента поступления личного дела секретарю городской комиссии.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением ответственными должностными лицами положений

настоящего административного регламента и иных нормативных

правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа учета положений данного административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее - текущий контроль) осуществляет руководитель уполномоченного органа.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений настоящего 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, в том числе порядок и формы контроля за полнотой

и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц и специалистов уполномоченного органа.

4.3. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов уполномоченного органа.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются руководителем уполномоченного органа. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся для проверки факта устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) специалистов. Проверки также проводятся по конкретному обращению заявителя.

Периодичность осуществления плановых проверок - не реже одного раза в год.

Ответственность муниципальных служащих уполномоченного

органа и иных должностных лиц за решения и действия

(бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе

предоставления муниципальной услуги

4.5. По результатам проверок в случае выявления нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Специалисты, ответственные за прием документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и регистрации документов.

Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка оформления документов и за соблюдение порядка выдачи (направления) документов.

Должностное лицо, подписавшее документ, сформированный по результатам предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правомерность принятого решения и выдачи (направления) такого документа лицу, представившему (направившему) заявление.

4.7. Персональная ответственность специалистов и должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях 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

4.8. Контроль за исполнением административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в адрес уполномоченного органа, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего административного регламента.

4.9. Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также их должностных лиц

Информация для заявителя о его праве на досудебное

(внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или)

решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления

муниципальной услуги (далее - жалоба)

5.1. Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) уполномоченного органа и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

Предмет жалобы

5.2. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) уполномоченного органа и (или) его должностного лица либо муниципального служащего.

5.3. Заявитель может обратиться 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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Новокузнецкого городского округа для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Новокузнецкого городского округа 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 Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Новокузнецкого городского округа;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Новокузнецкого городского округа;

7) отказ уполномоченного органа, его должностного лица в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Новокузнецкого городского округа;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

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

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

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица уполномоченного органа, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя уполномоченного органа уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.4. Жалоба на решение, действие (бездействие) уполномоченного органа, его должностного лица либо муниципального служащего должна содержать:

1) наименование уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, должностного лица либо муниципального служащего.

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

Органы, организации, уполномоченные на рассмотрение жалобы

должностные лица, которым может быть направлена жалоба

заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.5. Жалоба на решения или (и) действия (бездействие) должностных лиц или (и) муниципальных служащих уполномоченного органа подается в уполномоченный орган в письменной форме или в электронном виде и рассматривается руководителем уполномоченного органа.

5.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа подается в администрацию города Новокузнецка в письменной форме или в электронном виде.

Прием жалоб физических лиц в администрации города Новокузнецка осуществляет отдел писем и приема граждан управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Новокузнецка (далее - отдел писем) по адресу: город Новокузнецк, улица Кирова, дом 71, кабинет 105, который направляет жалобу уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу администрации города Новокузнецка.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа либо в случае, если в жалобе одновременно обжалуются решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц и (или) муниципальных служащих, и руководителя уполномоченного органа, рассматривается Главой города Новокузнецка (далее также - ответственное должностное лицо).

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.7. Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, муниципального служащего может быть принята на личном приеме заявителя, а также может быть направлена:

1) по почте на бумажном носителе;

2) через МФЦ;

3) в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством:

- сайта уполномоченного органа, официального сайта администрации города Новокузнецка (www.admnkz.info);

- единого портала, РПГУ;

- 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).

При поступлении жалобы через МФЦ он обеспечивает ее передачу в уполномоченный орган или ответственному должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб в соответствии с [пунктом 5.6](#P467) настоящего административного регламента, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией города Новокузнецка, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

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

В случае подачи жалобы через представителя заявителя также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя на осуществление действий от имени заявителя.

5.9. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представителем заявителя может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа (распоряжения) о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.10. Время приема жалоб в письменной форме в уполномоченном органе совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в [пункте 5.4](#P455) настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Требования к электронной подписи установлены статьями 21.1 и 21.2 Федерального закона N 210-ФЗ и Федеральным законом от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи".

5.11. Жалоба, поступившая в уполномоченный орган или к ответственному должностному лицу, уполномоченному на ее рассмотрение в соответствии с [пунктом 5.6](#P467) настоящего административного регламента, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

Жалоба, принятая органом администрации города Новокузнецка, указанным в [пункте 5.6](#P467) настоящего административного регламента, в день ее регистрации направляется ответственному должностному лицу для рассмотрения и принятия по ней решения.

В случае если жалоба подана заявителем в орган или ответственному должностному лицу, не уполномоченному в соответствии с [пунктами 5.5](#P466) и [5.6](#P467) настоящего административного регламента на ее рассмотрение, орган или должностное лицо в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы перенаправляет ее в уполномоченный орган или ответственному должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалобы, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

Сроки рассмотрения жалобы

5.12. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены уполномоченным органом, ответственным должностным лицом. В случае обжалования отказа уполномоченного органа, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.13. Порядок и время приема жалоб в уполномоченном органе, а также определение структурного подразделения (либо должностного лица или муниципального служащего) уполномоченного органа, ответственного за прием документов, регистрацию жалобы и за своевременное направление ответа по жалобе заявителю, устанавливаются самостоятельно уполномоченным органом.

Результат рассмотрения жалобы

5.14. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Кемеровской области - Кузбасса; муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.15. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченный орган или ответственное должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.16. Уполномоченный орган или ответственное должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо муниципального служащего уполномоченного органа или ответственного должностного лица, а также членов их семей;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае оставления жалобы без ответа по основаниям, указанным в настоящем пункте, заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и (или) почтовый адрес поддаются прочтению, направляется уведомление об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.17. Решение об отказе в удовлетворении жалобы принимается в следующих случаях:

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

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.18. В случае если причины, по которым ответ по жалобе не может быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в уполномоченный орган либо ответственному должностному лицу.

5.19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование уполномоченного органа либо должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) ответственного должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата и место принятия решения;

3) сведения об уполномоченном органе, его должностном лице и (или) муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

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

5) основания для принятия решения по жалобе;

6) принятое по жалобе решение;

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

8) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы в соответствии с настоящим административным регламентом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.21. Уполномоченный орган обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц либо муниципальных служащих;

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

4) заключение соглашения о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения

жалобы

5.22. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.14](#P500) настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.23. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [абзаце четвертом подпункта 3 пункта 5.7](#P479) настоящего административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.24. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Право заявителя на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.25. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

Способы информирования заявителей о порядке подачи

и рассмотрения жалобы

5.26. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется заявителю:

1) в устной форме по телефону и (или) при личном приеме;

2) в письменной форме почтовым отправлением или электронным сообщением по адресу, указанному заявителем (его представителем);

3) посредством размещения информации:

- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

- на сайте уполномоченного органа;

- на едином портале, РПГУ.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок

досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий

(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,

а также его должностных лиц

5.27. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц осуществляется в соответствии с:

1) Федеральным законом N 210-ФЗ;

2) постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 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";

3) постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг";

4) постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 11.12.2012 N 562 "Об установлении Особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и их должностных лиц, а также государственных гражданских служащих Кемеровской области при предоставлении государственных услуг";

5) постановлением администрации города Новокузнецка от 30.12.2020 N 237 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Новокузнецка, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и (или) муниципальных служащих".

6. Особенности выполнения административных процедур

(действий) в многофункциональных центрах предоставления

государственных и муниципальных услуг

6.1. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется при наличии заключенного соглашения о взаимодействии между администрацией города Новокузнецка и МФЦ.

6.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является: личное обращение заявителя в МФЦ, расположенный на территории Новокузнецкого городского округа, в котором проживает заявитель.

6.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги, иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ предоставляется сотрудником МФЦ при непосредственном обращении заявителя в МФЦ или посредством телефонной связи в соответствии с действующим законодательством, регулирующим организацию деятельности МФЦ.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы МФЦ.

6.4. При личном обращении заявителя в МФЦ сотрудник, ответственный за прием документов:

1) устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего его личность, представителя заявителя - на основании документов, удостоверяющих его личность и полномочия (в случае его обращения);

2) проверяет представленное [заявление](#P620) по форме согласно приложению N 1 к настоящему административному регламенту и документы на предмет:

- текст в заявлении поддается прочтению;

- в заявлении указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица либо наименование юридического лица;

- заявление подписано уполномоченным лицом;

- приложены документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в заявлении и необходимых документах;

3) делает копии подлинников представленных документов, в том числе по отдельным документам без взимания платы в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", заверяет их, возвращает заявителю подлинники документов. При заверении соответствия копии документа подлиннику на копии документа проставляется надпись "Верно", заверяется подписью сотрудника МФЦ, принявшего документ, с указанием фамилии, инициалов и даты заверения;

4) заполняет сведения о заявителе и представленных документах в автоматизированной информационной системе (АИС МФЦ);

5) выдает расписку в получении документов на предоставление муниципальной услуги, сформированную в АИС МФЦ;

6) информирует заявителя о сроке предоставления муниципальной услуги, способах получения информации о ходе исполнения муниципальной услуги;

7) уведомляет заявителя о том, что невостребованные документы хранятся в МФЦ в течение 30 дней, после чего передаются в уполномоченный орган.

6.5. Заявление и документы, принятые от заявителя на предоставление муниципальной услуги, передаются в уполномоченный орган не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления и документов в МФЦ, посредством личного обращения по сопроводительному реестру, содержащему дату и отметку о передаче, оформленному в двух экземплярах. Указанный реестр заверяется сотрудником МФЦ и передается специалисту уполномоченного органа под подпись. Один экземпляр сопроводительного реестра остается в уполномоченном органе и хранится как документ строгой отчетности отдельно от личных дел, второй - хранится в МФЦ. В заявлении производится отметка с указанием реквизитов реестра, по которому переданы заявление и документы.

6.6. Иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой уполномоченным органом по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги, в МФЦ не предусмотрены.

6.7. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) МФЦ, сотрудника МФЦ осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, указанными в [пункте 5.27](#P563) настоящего административного регламента.

Заместитель Главы города

по социальным вопросам

Е.Д.САЗАНОВИЧ

Приложение N 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Оказание адресной материальной

помощи гражданам, заключившим

договоры пожизненной ренты

с администрацией города Новокузнецка"

 Председателю Комитета социальной защиты

 администрации города Новокузнецка

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Фамилия, имя, отчество)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 проживающего(ей) по адресу:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ЗАЯВЛЕНИЕ

 на оказание адресной материальной помощи

 Прошу оказать адресную материальную помощь на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать нуждаемость)

 Перечисление адресной материальной помощи прошу произвести \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать способ выплаты: наименование банка, N счета)

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ФИО подпись заявителя

 Заявитель представил документы и копии документов в количестве \_\_\_ шт.,

в том числе:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование документа | Количество листов |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |

 Заявление и документы гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

зарегистрированы за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Принял специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ФИО, должность)

Подпись специалиста \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Приложение N 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Оказание адресной материальной

помощи гражданам, заключившим

договоры пожизненной ренты

с администрацией города Новокузнецка"

Журнал регистрации обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата обращения | ФИО гражданина | Адрес гражданина | Причина обращения (представленные документы) | Результат рассмотрения обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение N 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Оказание адресной материальной

помощи гражданам, заключившим

договоры пожизненной ренты

с администрацией города Новокузнецка"

Журнал регистрации заявлений о предоставлении муниципальной

услуги гражданам, заключившим договор пожизненной ренты

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата приема заявления | ФИО гражданина | Адрес гражданина | Способ выплаты | Дата и номер решения о предоставлении адресной материальной помощи либо об отказе в предоставлении адресной материальной помощи | Присвоенный номер личного дела | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |