**проект**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА**

**АДМИНИСТРАЦИИ КАРАЧАЕВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_.2013 | г. Карачаевск | №\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление мер социальной поддержки ветеранам труда, ветеранам военной службы, государственной службы по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов» |

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (с изменениями от 03.12.2012 № 1254), Постановлением Администрации Карачаевского городского округа от 16.11.2011 № 1881 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрацией Карачаевского городского округа», Уставом Карачаевского городского округа

П О С Т А Н О В Л Я Ю: 1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление мер социальной поддержки ветеранам труда, ветеранам военной службы, государственной службы по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов» согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в муниципальной газете «Минги - Тау» и разместить на официальном сайте Карачаевского городского округа в сети Интернет.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра Карачаевского городского округа, курирующего социальные вопросы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Мэр Карачаевского городского округа** |  | **С.Х. Семенов** |
| **Проект согласован:** |  |  |
| **Заместитель Мэра Карачаевского городского округа** |  | **К. Г. Каракотов** |
| **Заместитель Мэра - Управляющая делами Администрации Карачаевского городского округа** |  | **М. А. Батчаева** |
| **Начальник юридического отдела**  **Администрации Карачаевского городского округа** |  | **Ш. Г. Кубанов** |

**Проект подготовлен Управлением** труда и социального развития Администрации Карачаевского городского округа

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Начальник управления** |  | А. Х. Бостанов |

|  |
| --- |
| Приложение к постановлению Администрации Карачаевского городского округа \_\_\_\_\_\_\_.2013 №\_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Административный регламент**

**предоставления Управлением труда и социального развития Администрации Карачаевского городского округа государственной услуги «Предоставление мер социальной поддержки ветеранам труда, ветеранам военной службы, государственной службы по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов»**

**I. Общие положения**

* 1. **Предмет регулирования административного регламента.**

Настоящий административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление мер социальной поддержки ветеранам труда, ветеранам военной службы, государственной службы по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов» (далее – Административный регламент, государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур). Используемые в Административном регламенте термины и определения подлежат толкованию в соответствии с их значением, определенным действующим законодательством.

**1.2.** **Круг заявителей**

- ветераны труда РФ

Государственная услуга предоставляется гражданам РФ, имеющим подтвержденное место жительства на территории Карачаевского городского округа Карачаево-Черкесской Республики.

**1.3.Порядок информирования о предоставлении государственной услуги**

**1.3.1.** Место нахождения Администрации Карачаевского городского округа (далее - Администрация): 369200, Карачаево-Черкесская Республика, город Карачаевск, улица Чкалова, дом 1а.

Место нахождения Управления труда и социального развития (далее -уполномоченный орган): 369200, Карачаево-Черкесская Республика, г.Карачаевск, ул.Чкалова, д.1а, каб.5.

**1.3.2.**Часы приёма посетителей в уполномоченном органе:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 9.00-18.00, перерыв 13.00-14.00 |
| Вторник | 9.00-18.00, перерыв 13.00-14.00 |
| Среда | 9.00-18.00, перерыв 13.00-14.00 |
| Четверг | 9.00-18.00, перерыв 13.00-14.00 |
| Пятница | обработка документов |
| Суббота | выходной |
| Воскресенье | выходной |

В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на один час.

1.3.3.Контактные телефоны:

уполномоченный орган для справок (консультаций):8(87879)2-67-31

**1.3.4.**Адрес электронной почты уполномоченного органа для направления обращений: kаrsobes09@mail.ru

**1.3.5.** Официальный сайт Администрации Карачаевского городского округа: www.karachaevsk.info

**1.3.6.**Разъяснения по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе сроков исполнения государственной услуги, порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги, предоставляются:

непосредственно в уполномоченном органе при личном обращении заявителей (непосредственное информирование);

с использованием средств телефонной связи (устное информирование);

с использованием сети Интернет на официальном информационном сайте Главы и Правительства Карачаево-Черкесской Республики [www.kchr.info](http://www.kchr.info), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»(далее-Единый портал)-www.gosuslugi.ru; на региональном портале государственных услуг Карачаево-Черкесской Республики (далее- Региональный портал) – [www.09.gosuslugi.ru](http://www.09.gosuslugi.ru).

путём письменного обращения заявителя (по почте или с использованием средств факсимильной связи);

посредством электронной почты.

**1.3.7.**На официальном сайте Администрации в сети Интернет, на стендах в местах предоставления государственной услуги размещается следующая информация:

1)место нахождения уполномоченного органа;

2) адреса электронной почты и сведения о телефонных номерах для получения информации о предоставляемой государственной услуге;

3) график (режим) работы уполномоченного органа;

4) настоящий Административный регламент с приложениями;

5) тексты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

6)  форма заявления о предоставлении государственной услуги и образец ее заполнения;

7) порядок и способы подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

8) порядок и способы получения результата предоставления государственной услуги;

9) сроки предоставления государственной услуги;

10) порядок и способы получения разъяснений по порядку предоставления государственной услуги;

11) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги;

**1.3.8.** Информирование заявителя по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы уполномоченного органа сотрудниками , которые непосредственно взаимодействуют с заявителями.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего звонок.

При ответах на телефонные звонки сотрудники уполномоченного органа подробно, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, сотрудник, принявший звонок, обязан переадресовать (перевести) его на другого сотрудника или сообщить обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информация об исполнении государственной услуги в письменной форме предоставляется сотрудниками уполномоченного органа на основании письменного обращения заявителя. При получении обращений в форме электронного документа специалист готовит подробный ответ, который направляется в течение 5 дней после получения запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется бесплатно.

**II. Стандарт предоставления государственной услуги**

**2.1. Наименование государственной услуги.**

Полное наименование услуги «Предоставление мер социальной поддержки ветеранам труда, ветеранам военной службы, государственной службы по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов» (далее – государственная услуга).

**2.2. Наименование органа исполнительной власти**

Государственная услуга предоставляется Управлением труда и социального развития Администрации Карачаевского городского округа (далее – уполномоченный орган) в рамках переданных государственных полномочий Карачаево-Черкесской Республики в области социальной поддержки и социального обслуживания отдельных категорий граждан.

Непосредственную организацию работы по предоставлению государственной услуги осуществляют специалисты отдела по вопросам ветеранов, пожилых людей и инвалидов Управления труда и социального развития Администрации Карачаевского городского округа.

**2.3. Организации, участвующие в предоставлении государственной услуги**

Уполномоченный орган в ходе предоставления государственной услуги взаимодействует с:

Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики;

орган записи актов гражданского состояния в части получения сведений (справок, свидетельств) о регистрации актов гражданского состояния.

**2.4. Результат предоставления государственной услуги**

Результатом предоставления государственной услуги является:

постановка на очередь для получения услуги;

уведомления о наступлении очереди и дате предоставления услуги;

**2.5.** **Документы, предоставляемые уполномоченным органом по завершению оказания государственной услуги**

Процедура предоставления государственной услуги завершается путем вручения (направления) заявителю:

одного из двух экземпляров талона на предоставление государственной услуги

**2.6.** **Способы получения заявителем результата предоставления государственной услуги**

Документы, указанные в пункте 2.5. Административного регламента, вручаются (направляются) заявителю одним из следующих способов по выбору заявителя:

1) в виде бумажного документа, который заявитель, либо его уполномоченный представитель получает непосредственно при личном обращении;

2) в виде бумажного документа, который направляется уполномоченным органом заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

3)в виде электронного документа, который направляется уполномоченным органом заявителю с использованием сети Интернет.

**Способом фиксации результата оказания государственной услуги** является регистрация данных заявителя в журнале регистрации обращений граждан. В случае отказа в предоставлении государственной услуги заявителю вручается (направляется) уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги.

**2.7. Срок предоставления государственной услуги.**

Срок рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги и всех необходимых документов, прилагаемых к данным заявлениям, и принятия соответствующего решения не превышает 10 календарных дней.

Течение данных сроков начинается в день подачи заявителем заявления на предоставление государственной услуги. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

**2.8.** Решение о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги направляется заявителю в течение 3 рабочих дней, следующих за днем принятия соответствующего решения. В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги заявителю выдается решение с указанием причин отказа в письменной форме.

**2.9**. **Правовые основания для предоставления государственной услуги**

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

\* Конституция Российской Федерации;

\* Конституция Карачаево-Черкесской Республики;

\* Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

\* Закон Карачаево-Черкесской Республики от 23 января 2006 г. N 5-РЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных  
районов и городских округов в Карачаево-Черкесской Республике  
отдельными государственными полномочиями Карачаево-Черкесской  
Республики в области социальной поддержки и социального  
обслуживания отдельных категорий граждан»;

# \* Закон Карачаево-Черкесской Республики от 12.01.2005 г. №8- РЗ «О социальной поддержке отдельных категорий ветеранов»;

\* Постановление Правительства Карачаево-Черкесской Республики от 12.12.2011 №476 «О порядке бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов лицам, имеющим право на меры социальной поддержки»;

\* настоящий Административный регламент.

**2.10.** **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными, и подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления**

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;

- удостоверение, подтверждающее право на льготы;

- 2 экземпляра талонов, выданных Муниципальным бюджетным лечебно-профилактическим учреждением «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника».

Ксерокопии перечисленных документов заверяются нотариально либо уполномоченным органом.

**2.10.1.**Предоставление государственной услуги возможно с использованием универсальной электронной карты.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Карачаево – Черкесской Республики, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

**2.10.2.**В случае, если копии документов представлены с оригиналами, специалист уполномоченного органа принимает копии и возвращает заявителю оригиналы документов. В случае отсутствия оригиналов документов, заявитель представляет в уполномоченный орган нотариально заверенные копии документов.

Ответственность за достоверность и полноту предоставляемых сведений и документов возлагается на заявителя.

**2.11.** **Способы подачи заявки о предоставлении государственной услуги**

По выбору заявителя заявление и документы, указанные в пункте 2.10. настоящего Административного регламента, представляются в уполномоченный орган посредством:

личного обращения заявителя, уполномоченного представителя заявителя;

направления по почте;

с использованием электронных носителей;

посредством регионального портала (http:// [www.09.gosuslugi.ru](http://www.09.gosuslugi.ru)) и единого портала (http:// [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью, путем заполнения в установленном порядке формы заявления о предоставлении государственной услуги.

**2.12.** **Указания на запрет требовать от заявителя**

Уполномоченный орган не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении уполномоченного органа, иных государственных органов, органов местного самоуправления или организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Карачаево – Черкесской Республики.

**2.13.** **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги являются:

- если в заявлении не указаны фамилия заявителя, название организации и почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ;

-предоставление заявителем комплекта документов, не соответствующего комплекту документов, указанных в пункте 2.10. Административного регламента;

-наличие в предоставленных документах исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

-если заявление представлено неуполномоченным представителем заявителя;

-если в ходе проверки действительности квалифицированной электронной подписи, в соответствии с пунктом 3.3. настоящего Административного регламента, выявлены несоблюдения установленных условий ее действительности.

**2.14. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

**2.14.1.**Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги является выявление в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации

**2.14.2.**Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

**2.15. Обязанности должностных лиц и права заявителей:**

**2.15.1.** Должностные лица уполномоченного органа обязаны:

- своевременно и в полной мере исполнять предоставленные в соответствии с законодательством Российской Федерации полномочия по предоставлению государственной услуги;

- соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы заявителя;

- не требовать представления документов (информации) которые не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и республиканскими нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающими в связи с предоставлением государственной услуги

- доказывать обоснованность своих действий при их обжаловании заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**2.15.2.** Заявитель имеет право:

- получать информацию о ходе предоставления государственной услуги на любой стадии;

- обращаться в уполномоченный орган с устным запросом о предоставлении государственной услуги (просьба о личном приеме должностным лицом уполномоченного органа) и направлять в уполномоченный орган письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении государственной услуги;

- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме через Единый портал, Региональный портал и официальный сайт;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- обжаловать действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа, повлекшие за собой нарушение прав заявителей при предоставлении государственной услуги, в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

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

Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

**2.17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления услуги**

Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления для предоставления государственной услуги не должно превышать 30 минут.

В случае необходимости дополнительной проверки документов срок предоставления государственной услуги может превышать 10 рабочих дней. В этой ситуации специалист уполномоченного органа направляет заявителю уведомление с указанием причин приостановления процедуры назначения.

Решение об отказе в назначении компенсационной выплаты направляется заявителю в течение пяти рабочих дней со дня его принятия в случае признания заявителя лицом, не имеющим право на получение компенсационной выплаты.

**2.18.** **Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

**2.18.1.**  Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме:

Заявление о предоставлении государственной услуги регистрируется в уполномоченном органе в день его поступления.

Если заявление о предоставлении государственной услуги представлено через Единый портал и Региональный портал, посредством почтового отправления менее чем за 30 минут до окончания рабочего дня, либо получено в выходной день, оно регистрируется в течение следующего (ближайшего) рабочего дня.

Датой приема заявления о предоставлении государственной услуги считается дата его официальной регистрации в уполномоченном органе.

**2.18.2.** Порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется путем внесения информации о заявителе (номер талона, наименование заявителя, дата приема заявления о постановке на очередь) в журнал регистрации обращений, ведение которого осуществляется в уполномоченном органе.

Регистрационный номер талона сообщается заявителю при приеме заявления.

**2.19.** **Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги**

Местом предоставления государственной услуги является помещение уполномоченного органа. Помещения для приема граждан оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Вход и выход из помещений оборудованы соответствующими указателями.

Помещения для предоставления государственной услуги соответствуют комфортным расположением для заявителей и оптимальными условиями работы для должностных лиц.

Помещения для предоставления государственной услуги оснащены необходимым оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой и др.), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями, стульями и столами. Места ожидания граждан оборудованы столами, стульями и письменными принадлежностями.

В месте предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Помещения для предоставления государственной услуги снабжены соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия соответствующего подразделения, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, предоставляющих государственную услугу. Помещения оборудованы соответствующими информационными стендами с образцами заполнения заявлений, и перечнем документов для предоставления государственной услуги. Текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в месте ожидания заявителей. Оформление текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги соответствует оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

**2.20. Показатели доступности и качества государственной услуги**

**2.20.1.** Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

1) наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в уполномоченном органе, в сети Интернет, на информационных стендах;

2) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;

3) подробное информирование заявителей о ходе рассмотрения их заявлений;

4) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

5) предоставление заявителю возможности подачи заявления как на бумажном носителе, так и в форме электронного документа;

6) обоснованность причины отказа в предоставлении государственной услуги;

7) соблюдение сотрудниками уполномоченного органа сроков предоставления государственной услуги;

8) обеспечение получения государственной услуги при однократном посещении заявителя в сроки, предусмотренные настоящим Административным регламентом.

**2.20.2.** Показателем качества оказываемой государственной услуги является:

1) удовлетворенность граждан и организаций качеством и доступностью государственной услуги;

2) количество жалоб или полное отсутствие таковых со стороны заявителей на действие (бездействие) сотрудников уполномоченного органа.

**2.21.** **Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

**2.21.1.**Возможность предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

**2.21.2.** Заявителям обеспечивается возможность представления заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов в электронной форме.

Уполномоченный орган обеспечивает осуществление в электронной форме:

1) приема и регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги и документов;

2) информации о ходе принятия уполномоченным органом решений о предоставлении государственной услуги;

Для подачи заявителем документов в электронной форме через Единый портал и Региональный портал, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем электронных форм документов.

При заполнении электронных форм заявлений на Едином портале, а так же на Региональном портале заявителю необходимо ознакомиться с порядком предоставления государственной услуги, полностью заполнить все поля электронной формы.

В случае направления документов в электронной форме заявление на получение государственной услуги должно быть подписано усиленной квалифицированной электронной подписью. Документы представляются в виде отсканированных в формате Portable Document Format (PDF), с разрешением не менее 300 dpi, сформированных в архив данных в формате «zip» либо «rar», и подписываются простой (либо усиленной) электронной подписью.

Ко всем необходимым документам должны быть приложены все упомянутые в них приложения.

Средства электронной подписи, применяемые при предоставлении государственной услуги в электронном виде, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Средства электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением государственной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, должны быть не ниже класса КС2 и обеспечивать защиту конфиденциальной информации.

**2.21.3.** В случае, если взаимодействие уполномоченного органа и заявителя осуществлялось с использованием сети Интернет, в том числе Единого портала, лицензионное дело формируется уполномоченным органом в форме электронного документа.

Представленные заявителем документы не возвращаются заявителю и хранятся в уполномоченном органе в установленном порядке.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

**3.1.Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, Регионального портала**

Заявитель имеет право обратиться за государственной услугой в электронной форме, через Единый портал, Региональный портал.

В настоящее время для доступа к услугам на Едином портале реализовано два способа авторизации:

- с использованием логина/пароля,

- с использованием электронной подписи.

На Едином портале, Региональном портале реализована концепция «личного кабинета» пользователя, обеспечивающая после его регистрации на порталах следующие возможности:

- ознакомление с информацией о государственной услуге;

-обеспечение доступа к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, их заполнение и представление в электронной форме;

- осуществление мониторинга хода предоставления государственной услуги;

- хранение реквизитов пользователя;

- ознакомление с нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- ознакомление с настоящим Административном регламентом;

- ознакомление с ответами на наиболее типичные вопросы граждан, связанные с предоставлением государственной услуги;

- обмена мнениями по вопросам предоставления государственной услуги

**3.2. Описание процедуры формирования и направления межведомственных запросов**

В течение дня со дня поступления обращения заявителя консультант Департамента подготавливает и направляет запрос в Управление Федеральной налоговой службы по Карачаево – Черкесской Республике и Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Карачаево – Черкесской Республике. Консультант Департамента вправе требовать только документы и информацию, прямо предусмотренные нормативными правовыми актами.

Консультант Департамента в день поступления обращения заявителя определяет способ направления запроса и осуществляет его направление:

почтовым отправлением;

курьером под расписку;

с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

иными способами, не противоречащими законодательству.

Если орган (организация), в распоряжении которого находится документ (информация), подключены к единой системе межведомственного электронного взаимодействия, то запрос направляется с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

Не позднее пяти рабочих дней со дня поступления запроса орган (организация), предоставляющий документ и (или) информацию, подготавливает и направляет ответ на запрос. Ответ на запрос включает в себя документы и информацию, которые были запрошены Департаментом или уведомление об отсутствии соответствующих документов и информации либо уведомление о направлении запроса не по подведомственности.

При получении ответа на запрос должностные лица Департамента приобщают полученный ответ к документам, представленным заявителем.

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

Заявитель имеет право обратиться в уполномоченный орган за получением государственной услуги в электронной форме.

При поступлении обращения заявителя за получением государственной услуги в форме электронного документа консультант уполномоченного органа обязан провести процедуру проверки действительности усиленной квалифицированной подписи заявителя, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов).

Процедура проверки квалифицированной подписи заявителя осуществляется консультантом уполномоченного органа самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, либо с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

Консультант Департамента проверяет данные об аккредитации уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в сфере использования электронной подписи удостоверяющего центра, выдавшего электронную подпись, а также устанавливает класс средств удостоверяющего центра на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти (Минкомсвязи России) по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги.

В случае если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, консультант Департамента в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению обращения за получением государственной услуги и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием причин отказа, которые послужили основанием для принятия такого решения.

Средства удостоверяющего центра, обеспечивающие создание и проверку действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя при обращении за получением государственной услуги, должны быть не ниже класса КС1 и обеспечивать защиту конфиденциальной информации.

**3.4. Перечень административных процедур:**

-приём и проверка документов заявителя;

-принятие решения о предоставлении услуги;

-принятие решения об отказе в предоставлении услуги;

## -постановка на очередь для получения услуги;

## -принятие решения о прекращении услуги.

Блок – схема последовательности предоставления административных процедур, осуществляемых в предоставлении государственной услуги, приведена в Приложении № 2 к Административному регламенту.

**3.5. Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов**

**3.5.1.** Основанием для начала административной процедуры является получение уполномоченным органом заявления и прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктом 2.10. настоящего Административного регламента;

**3.5.2.** Заявление о предоставлении государственной услуги представляется лично заявителем или уполномоченным представителем заявителя в уполномоченный орган или направляется в адрес уполномоченного органа посредством почтовой связи в виде почтового отправления – заказным письмом; Единого портала государственных и муниципальных услуг и официального сайта Администрации в форме электронных документов.

**3.5.3.** Должностным лицом, ответственным за прием заявления о предоставлении государственной услуги, является консультант уполномоченного органа.

**3.5.4.** При личном обращении заявителя консультант уполномоченного органа:

устанавливает предмет обращения, личность заявителя, проверяет его полномочия, в том числе полномочия представителя заявителя;

проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня.

При обращении заявителя посредством почтовой связи и сети Интернета заявление регистрируется консультантом уполномоченного органа.

**3.5.5.** Критериями принятия решения административной процедуры является соответствие (несоответствие) заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов пункту 2.10. настоящего Административного регламента.

**3.5.6.** Срок предоставления административной процедуры 15 минут.

**3.5.7.**Результатом административной процедуры является зарегистрированное обращение, оформленный талон и постановка на очередь.

**3.5.8.** Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация обращения о предоставлении государственной услуги в соответствии с правилами делопроизводства.

**3.6. Проведение документарной проверки путем проведения сверки документов и проверки полноты и достоверности сведений**

**3.6.1**. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении государственной услуги.

**3.6.2.**Должностным лицом, ответственным за проведение документарной проверки, является консультант уполномоченного органа.

**3.6.3.** Специалист уполномоченного органа:

проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации;

сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом, принимает копии и возвращает заявителю оригиналы документов. В случае отсутствия оригиналов документов, принимает нотариально заверенные копии документов.

**3.7.** **Постановка на очередь заявителя**

**3.7.1.**Специалист уполномоченного органа осуществляет постановку на очередь, пронумеровав талоны о предоставлении государственной услуги.

В случае, если взаимодействие уполномоченного органа и заявителя осуществлялось с использованием сети Интернет, в том числе Единого портала, Регионального портала, выплатное дело формируется уполномоченным органом в форме электронного документа, подписанного электронной подписью в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=C4A8CA8DF05212CCAEA6102D42EE476BEDA875D555BDAE014AEF47AAA1570EF) № 63-ФЗ.

**3.7.2.**Специалист уполномоченного органа представленные документы заверяет своей подписью с указанием фамилии, инициалов и ставит дату приема документов. Определяет правильность заполнения талонов.

**3.7.3.**При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия предоставленных документов требованиям, специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий для исполнения государственной услуги, объясняет содержание недостатков, выявленных в представленных документах. Специалист разъясняет причины, в связи с которыми возникли препятствия в приеме документов, и информирует о мерах, необходимых по их устранению.

**3.7.4.** Должностное лицо формирует талоны заявителя, определяя их в папку с талонами других заявителей

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

**3.7.5.** Специалист уполномоченного органа вносит в «Журнал учета очерёдности на бесплатное зубопротезирование» **(**приложение 1 к Административному регламенту)запись о приёме документов, которая содержит:

-порядковый номер записи;

-дату приема заявления;

-сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес места жительства или места пребывания, фактического проживания).

**3.8.Формирование и направление межведомственного запроса в органы, участвующие в предоставлении государственной услуги**

**3.8.1.**В течение дня со дня поступления обращения заявителя специалист уполномоченного органа подготавливает и направляет запрос в Государственное учреждение – орган записи актов гражданского состояния в части получения сведений (справок, свидетельств) о регистрации актов гражданского состояния.

Специалист уполномоченного органа вправе требовать только документы и информацию, прямо предусмотренные нормативными правовыми актами.

**3.8.2.**Специалист уполномоченного органа в день поступления обращения заявителя определяет способ направления запроса и осуществляет его направление:

почтовым отправлением;

курьером под расписку;

с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

иными способами, не противоречащими законодательству.

Если орган (организация), в распоряжении которого находится документ (информация), подключены к единой системе межведомственного электронного взаимодействия, то запрос направляется с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

**3.8.3.**Не позднее пяти рабочих дней со дня поступления запроса орган (организация), предоставляющий документ и (или) информацию, подготавливает и направляет ответ на запрос. Ответ на запрос включает в себя документы и информацию, которые были запрошены уполномоченным органом или уведомление об отсутствии соответствующих документов и информации либо уведомление о направлении запроса не по подведомственности.

При получении ответа на запрос должностные лица уполномоченного органа приобщают полученный ответ к документам, представленным заявителем.

**3.9.** **Принятие решения уполномоченного органа о постановке на очередь и выдаче талона на  бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов лицам, имеющим право на меры социальной поддержки**

**3.9.1.** Основанием для начала административной процедуры является поступление документов в уполномоченный орган. Специалист уполномоченного органа готовит уведомление о принятом решении, которое направляется заявителю не позднее, чем через 3 рабочих дня со дня его принятия.

**3.10.** **Принятие решения о прекращении предоставления государственной услуги**

**3.10.1.**Основанием для начала административной процедуры прекращения предоставления государственной услуги является:

-смерть гражданина, а также признание его умершим или безвестно пропавшим;

-в случае, если заявителю за предыдущие два года уже была предоставлена идентичная мера социальной поддержки

-переезд заявителя за пределы региона.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

**3.11. Порядок постановки на очередь и формирование реестра**

**3.11.1**.Документы формируются один раз месяц в соответствии с правилами, установленными организациями, осуществляющими доставку денежных сумм: для кредитных организаций выплатные документы формируются по каждому структурному подразделению, для организаций федеральной почтовой связи – по каждому структурному подразделению, доставочному участку, дате доставки.

**3.11.2.**Начальник Управления и главный бухгалтер проверяют, подписывают выплатные документы и возвращает должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги.

Результат административной процедуры: передача в Министерство труда и социального развития КЧР выплатных документов для перенаправления в Муниципальное бюджетное лечебно-профилактическое учреждение «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника».

Максимальный срок административной процедуры составляет 10 рабочих дней.

**IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента**

**4.1.** Контроль за исполнением предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение заявлений, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц уполномоченного органа.

**4.2.** Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами уполномоченного органа положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, определяющих порядок выполнения административных процедур.

**4.3.** Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом по предоставлению государственной услуги, и принятием решений ответственными специалистами осуществляется начальником уполномоченного органа и заместителем Мэра Администрации Карачаевского городского округа, курирующим данную область.

**4.4.** Контроль предоставления государственной услуги осуществляется Министерством.

**4.5.** Министерство организует и осуществляет контроль полноты и качества предоставления государственной услуги путем проведения проверок в соответствии с утвержденным графиком.

**4.6.** По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав граждан к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**4.7.** Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут осуществляться на основании нормативно-правовых актов, соответствующих локальных актов Министерства, а также в связи с личными обращениями граждан. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные или тематические проверки).

**4.8.** Должностные лица, ответственные за осуществление административных процедур несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

**4.9.** В случае допущенных нарушений должностные лица уполномоченного органа привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ведомства, а также его должностных лиц при предоставлении государственной услуги**

**5.1.** Заявитель либо его уполномоченный представитель, обратившийся в уполномоченный орган с запросом о предоставлении государственной услуги, может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие), в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

-за требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;

-отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

-за требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

-отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**5.2.** Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в уполномоченный орган. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Единого портала государственных и муниципальных услуг «Государственные услуги» (www.gosuslugi.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

**5.3.** Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо муниципального служащего;

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

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

**5.4.** Жалоба подлежит рассмотрению:

- руководителем уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, - на решения или(и) действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа;

- заместителем Мэра Карачаевского городского округа, координирующим и контролирующим деятельность органа Администрации Карачаевского городского округа, предоставляющего государственную услугу, - на решения или(и) действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа либо в случае, если в жалобе одновременно обжалуются решения и (или) действия (бездействие) сотрудников органа Администрации Карачаевского городского округа и руководителя указанного органа;

- Мэром Карачаевского городского округа - на решения и действия (бездействие) Администрации Карачаевского городского округа, заместителя Мэра Карачаевского городского округа, а в случае непосредственной координации деятельности органа Администрации Карачаевского городского округа, предоставляющего государственную услугу, - на решения и действия (бездействие) руководителя органа Администрации Карачаевского городского округа. В случае если в жалобе одновременно обжалуются решения и (или) действия (бездействие) сотрудников и руководителя указанного органа, жалоба также подлежит рассмотрению Мэром Карачаевского городского округа.

**5.5.**Жалоба подлежит регистрации в день ее поступления в Администрацию Карачаевского городского округа или уполномоченный орган, предоставляющий государственную услугу.

**5.6.**Жалоба, поступившая непосредственно в Администрацию Карачаевского городского округа, в течение 1 дня со дня регистрации передается организационным отделом Администрации Карачаевского городского округа должностному лицу, уполномоченному в соответствии с [пунктом](#sub_1005) 5.4. на ее рассмотрение. При этом копия жалобы также направляется в орган Администрации Карачаевского городского округа, предоставляющий государственную услугу.

**5.7.**Жалоба на решения или(и) действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа, непосредственно поступившая в уполномоченный орган, предоставляющий государственную услугу, рассматривается руководителем указанного органа в порядке, установленном [пунктами](#sub_1009) 5.8., 5.10. - [5.1](#sub_1013)2.

**5.8.**Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным на ее рассмотрение, в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации жалобы, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

**5.9.** Ответ на жалобу заявителя не дается в случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**5.10.** При рассмотрении жалобы должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу;

- исследует жалобу, материалы дела заявителя, сформированного в связи с запросом о предоставлении государственной услуги, материалы проверки (в случае если проводилась проверка качества предоставления государственной услуги по фактам, изложенным в жалобе), письменные пояснения (объяснения) должностных лиц по фактам, изложенным в жалобе;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

**5.11.** По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

**5.12.** Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подлежит регистрации и направлению заявителю почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении, либо вручению заявителю при его личном обращении под роспись. О возможности личного получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

Приложение 1

#### к административному регламенту

#### Блок-схема

#### общей последовательности процедур при предоставлении

государственной услуги

Управление труда и социального развития АКГО

Заявитель

Принятие решения о предоставлении услуги

Принятие решения об отказе в предоставлении услуги

Прием и проверка документов заявителя

предоставлении услуги

Постановка на очередь для получения услуги

Направление по почте заявителю уведомления об отказе в предоставлении услуги

Предоставление услуги (информирование о дате наступления очереди, заполнение талона)

Направление по почте заявителю уведомления о прекращении предоставлении услуги

Принятие решения о прекращении предоставлении услуги

Направление по почте заявителю уведомления о прекращении предоставлении услуги

Приложение 2

#### к административному регламенту

**ЖУРНАЛ**

очередности получения льготы на зубопротезирование

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п\п | ФИО | Адрес | Номер и дата выдачи талона | Вид льготы | Дата № удостоверения | Подпись ответственного лица |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |