

СОЦИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ГОРОДА ПЕНЗЫ

ПРИКАЗ
от 25 января 2019 г. N 11 о/д

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "КОМПЕНСАЦИЯ РАСХОДОВ
НА ОПЛАТУ КОММУНАЛЬНОЙ УСЛУГИ ОТОПЛЕНИЯ ИЗ БЮДЖЕТА ГОРОДА
ПЕНЗЫ В РАЗМЕРЕ 20% ОТ ЕЖЕМЕСЯЧНО НАЧИСЛЯЕМОЙ ГРАЖДАНАМ
СУММЫ ЗА УСЛУГУ ОТОПЛЕНИЯ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ"**

Список изменяющих документов

(в ред. Приказов Социального управления г. Пензы от 14.04.2020 N 29 о/д,
от 18.03.2021 N 13 о/д, от 02.06.2021 N 21 о/д)

Во исполнение Федерального [закона](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в соответствии с [постановлением](#) администрации города Пензы от 16.11.2012 N 1422 "Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы", [постановлением](#) администрации города Пензы от 04.09.2019 N 1693 "О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы", руководствуясь [пунктом 5.2.8](#) Положения о Социальном управлении города Пензы, приказываю:

(в ред. [Приказа](#) Социального управления г. Пензы от 02.06.2021 N 21 о/д)

1. Утвердить административный [регламент](#) по предоставлению муниципальной услуги "Компенсация расходов на оплату коммунальной услуги отопления из бюджета города Пензы в размере 20% от ежемесячно начисляемой гражданам суммы за услугу отопления жилого помещения" согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу [приказ](#) начальника Социального управления города Пензы от 12.12.2017 N 104 о/д "Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги "Компенсация расходов на оплату коммунальной услуги отопления из бюджета города Пензы в размере 20% от ежемесячно начисляемой гражданам суммы за услугу отопления жилого помещения".

3. Опубликовать настоящий приказ в муниципальной газете "Пенза" и разместить на официальном сайте Социального управления города Пензы в информационно-коммуникационной сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления.

Начальник управления
И.Г.ФЕДОНИНА

Утвержден
приказом

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "КОМПЕНСАЦИЯ РАСХОДОВ
НА ОПЛАТУ КОММУНАЛЬНОЙ УСЛУГИ ОТОПЛЕНИЯ ИЗ БЮДЖЕТА ГОРОДА
ПЕНЗЫ В РАЗМЕРЕ 20% ОТ ЕЖЕМЕСЯЧНО НАЧИСЛЯЕМОЙ ГРАЖДАНАМ
СУММЫ ЗА УСЛУГУ ОТОПЛЕНИЯ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ"**

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Социального управления г. Пензы
от 14.04.2020 N 29 о/д, от 18.03.2021 N 13 о/д, от 02.06.2021 N 21 о/д)

I. Общие положения

1. Предмет регулирования.

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Компенсация расходов на оплату коммунальной услуги отопления из бюджета города Пензы в размере 20% от ежемесячно начисляемой гражданам суммы за услугу отопления жилого помещения" (далее - Регламент) устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги "Компенсация расходов на оплату коммунальной услуги отопления из бюджета города Пензы в размере 20% от ежемесячно начисляемой гражданам суммы за услугу отопления жилого помещения" (далее - муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) Социального управления города Пензы при предоставлении муниципальной услуги.

2. Круг заявителей.

Граждане, проживающие в одно- и двухэтажных многоквартирных (блокированных) домах на территории города Пензы, отапливаемых теплоснабжающими организациями, чей тариф превышает средневзвешенный тариф на тепловую энергию по городу Пензе, осуществляющие платежи за коммунальную услугу отопления и являющиеся:
(в ред. [Приказа](#) Социального управления г. Пензы от 14.04.2020 N 29 о/д)

а) собственниками жилых помещений;

б) нанимателями по договорам найма (социального найма) жилых помещений государственного или муниципального жилищных фондов.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

3.1. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

3.2. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги граждане могут получить:

1) при личном обращении:

- в Социальном управлении города Пензы по адресу: г. Пенза, ул. Ставского, 9, каб. 14. Часы приема: с 9-00 до 18-00. Перерыв с 13-00 до 14-00; суббота, воскресенье - выходные дни; адрес электронной почты: socsuprpenza@mail.ru;

- в отделе Социального управления по Октябрьскому району города Пензы: г. Пенза, ул. Титова, 13;

- в отделе Социального управления по Ленинскому району города Пензы: г. Пенза, ул. Ставского, 9;

- в отделе Социального управления по Железнодорожному району города Пензы: г. Пенза, ул. Московская, 110;

- в отделе Социального управления по Первомайскому району города Пензы: г. Пенза, ул. Куйбышева, 14а.

Часы приема: с 8-00 до 12-00. Среда - неприемный день. Суббота, воскресенье - выходные дни;

2) по телефону:

- в Социальном управлении города Пензы т. 54-38-57;

- в отделе Социального управления по Октябрьскому району города Пензы, т. 92-94-71;

- в отделе Социального управления по Ленинскому району города Пензы, т. 54-07-12;

- в отделе Социального управления по Железнодорожному району города Пензы, т. 55-41-12;

- в отделе Социального управления по Первомайскому району города Пензы, т. 52-15-38;

3) в письменном виде почтой по адресам:

- в Социальном управлении города Пензы: 440008, г. Пенза, ул. Ставского, 9;

- в отделе Социального управления по Октябрьскому району города Пензы: 440028, г. Пенза, ул. Титова, 13;

- в отделе Социального управления по Ленинскому району города Пензы: 440008, г. Пенза, ул. Ставского, 9;

- в отделе Социального управления по Железнодорожному району города Пензы: 440600, г. Пенза, ул. Московская, 110;

- в отделе Социального управления по Первомайскому району города Пензы: 440052, г. Пенза, ул. Куйбышева, 14а.

Официальный сайт администрации города Пензы: <http://www.penza-gorod.ru>.

3.3. Электронный адрес специализированной информационной системы "Региональный

портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области": <https://gosuslugi.pnzreg.ru/>.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:

2) круг заявителей;

3) срок предоставления муниципальной услуги;

4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;

6) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

7) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

8) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также на официальных сайтах предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

3.4. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, публикаций в средствах массовой информации;

- в Социальном управлении города Пензы (далее - Управление);

- в отделах Социального управления города Пензы (далее - отдел Управления).

3.5. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится в рабочее время.

Информирование осуществляется по вопросам:

- предоставления муниципальной услуги;

- предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;
- сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
- обжалования действий (бездействия) сотрудников в ходе предоставления муниципальной услуги и другим вопросам.

3.6. Заявители вправе получить муниципальную услугу через Государственное автономное учреждение Пензенской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - ГАУ "МФЦ") в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между ГАУ "МФЦ" и Управлением, с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии.

3.7. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется также в ГАУ "МФЦ".

Электронный адрес ГАУ "МФЦ": mfc-penza@obl.penza.net.

Справочный телефон ГАУ "МФЦ": 927-000, 8(800) 707-64-55 с городских номеров звонок бесплатный.

Адреса ГАУ "МФЦ":

- г. Пенза, ул. Шмидта, д. 4;
- г. Пенза, проспект Победы, 150;
- г. Пенза, ул. Фабричная, 2;
- г. Пенза, ул. Богданова, 63а.

Прием граждан в ГАУ "МФЦ":

- Понедельник - Пятница - с 8.00 до 19.30;
- Суббота - с 8.00 до 13.30;
- Воскресенье - выходной.

3.8. Информирование заявителей по любым вопросам осуществляются на безвозмездной основе.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги.

"Компенсация расходов на оплату коммунальной услуги отопления из бюджета города Пензы в размере 20% от ежемесячно начисляемой гражданам суммы за услугу отопления жилого помещения".

5. Наименование иного органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет Социальное управление города Пензы.

6. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) решение о назначении и выплате компенсации расходов на оплату коммунальной услуги отопления из бюджета города Пензы в размере 20% от ежемесячно начисляемой гражданам суммы за услугу отопления жилого помещения (далее - компенсация);

2) решение об отказе в назначении компенсации.

7. Срок предоставления муниципальной услуги.

Решение о назначении и выплате компенсации либо об отказе в назначении компенсации принимается Управлением не позднее чем через 10 рабочих дней после подачи гражданином заявления с документами, предусмотренными [пунктом 9](#) Регламента.

Управление в течение 5 рабочих дней с момента принятия соответствующего решения направляет гражданину уведомление. В случае отказа в назначении компенсации указываются причины отказа.

8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) [Конституцией](#) Российской Федерации;

2) Федеральным [законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

3) Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

4) Федеральным [законом](#) от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи";

5) [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг";

6) [Уставом](#) города Пензы;

7) [Постановлением](#) администрации города Пензы от 16.11.2012 N 1422 "Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы";

8) [постановлением](#) администрации города Пензы от 04.09.2019 N 1693 "О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы".

(пп. 8 в ред. [Приказа](#) Социального управления г. Пензы от 02.06.2021 N 21 о/д)

9) [Постановлением](#) администрации города Пензы от 26.05.2014 N 583 "Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города и иными органами местного самоуправления города Пензы во взаимодействии с ГАУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Пензенской области";

10) [решением](#) Пензенской городской Думы от 30.10.2020 N 264-16/7 "Об установлении дополнительной меры социальной поддержки отдельным категориям граждан в виде компенсации расходов на оплату коммунальной услуги отопления

(пп. 10 в ред. [Приказа](#) Социального управления г. Пензы от 18.03.2021 N 13 о/д)

11) [постановлением](#) администрации города Пензы от 22.12.2020 N 1825 "Об утверждении Порядка предоставления дополнительной меры социальной поддержки отдельным категориям граждан в виде компенсации расходов на оплату коммунальной услуги отопления (пп. 11 в ред. [Приказа](#) Социального управления г. Пензы от 18.03.2021 N 13 о/д)

9. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет следующие документы:

9.1. [Заявление](#) о назначении компенсации по форме согласно приложению N 1 к настоящему Регламенту.

К заявлению устанавливаются следующие требования:

- заявление должно быть подписано заявителем, либо его уполномоченным представителем;

- в заявлении от физических лиц обязательно указываются фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, контактный телефон, дата и подпись.

В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Действие настоящего Регламента не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

9.2. документы, удостоверяющие личность (личность законного представителя);

9.3. документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства либо месту пребывания на территории города Пензы (паспорт, свидетельство о регистрации по месту жительства либо месту пребывания, копия судебного постановления об установлении факта проживания на территории города Пензы);

9.4. документы, подтверждающие правовые основания владения и (или) пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту жительства или месту пребывания (документы о праве собственности, договор найма (социального найма), поднайм жилого помещения, ордер на предоставление жилого помещения);

9.5. документы, подтверждающие начисление (квитанции, счета и т.д.) и оплату (документы об оплате) за жилое помещение и коммунальные услуги.
(пп. 9.5 в ред. [Приказа](#) Социального управления г. Пензы от 14.04.2020 N 29 о/д)

9.6. соглашение по погашению задолженности по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги (при наличии);

9.7. реквизиты лицевого счета, открытого в кредитной организации на имя заявителя;

9.8. документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:

- документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства либо месту пребывания на территории города Пензы;

- документы о праве собственности на жилые помещения, права на которые зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости.

Управление (ГАУ "МФЦ") получает на основании межведомственных запросов, в том числе в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного информационного взаимодействия, документы (их копии или содержащиеся в них сведения), находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, учреждений, подведомственных органам государственной власти и органам местного самоуправления, поименованные в подпункте 9.8 документы (их копии или содержащиеся в них сведения), если они не были представлены заявителем самостоятельно.

Заявитель представляет оригиналы и копии документов.

От имени заявителя могут также выступать лица, уполномоченные им на основании доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Прием от граждан документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в отделах Управления по районам города Пензы, а также в ГАУ "МФЦ".

Отделы Управления по районам города Пензы располагаются по следующим адресам:

- отдел Социального управления по Железнодорожному району г. Пензы: г. Пенза, ул. Московская, 110, тел. 55-41-12;

- отдел Социального управления по Ленинскому району г. Пензы: г. Пенза, ул. Ставского, 9, тел. 54-07-12;

- отдел Социального управления по Октябрьскому району г. Пензы: г. Пенза, ул. Титова, 13, тел. 92-94-71;

- отдел Социального управления по Первомайскому району г. Пензы: г. Пенза, ул. Куйбышева, 14а, 52-15-38.

Часы приема: с 8-00 до 12-00; среда - неприемный день; суббота, воскресенье - выходные дни.

ГАУ "МФЦ" располагается по адресам: г. Пенза, ул. Шмидта, 4, г. Пенза, проспект Победы, 150, г. Пенза, ул. Фабричная, 2а, г. Пенза, Богданова, 63а. Время работы: понедельник - пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 8-00 до 14-00; воскресенье - выходной день.

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

Основанием для отказа в приеме заявления в электронной форме является несоблюдение установленных условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи.

11. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

а) непредставление или представление не в полном объеме документов, указанных в [пункте 9](#) настоящего Порядка;

б) представление недостоверных сведений;

в) если заявитель не относится к категории граждан, имеющих право на получение компенсации;

г) наличие задолженности по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги и отсутствие соглашения о погашении задолженности;

д) наличие задолженности по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги и невыполнение условий соглашения по погашению задолженности;

е) если копии документов не заверены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (при поступлении документов по почте);

ж) если представленные документы оформлены ненадлежащим образом и (или) имеют неясный текст, подчистки, приписки и иные неоговоренные исправления.

12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

13. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Время ожидания в очереди (в случае отсутствия предварительной записи) не должно превышать:

- при подаче заявления и (или) документов - 15 минут;
- при получении результата предоставления услуги - 15 минут.

14. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Все заявления, принятые к рассмотрению, подлежат регистрации в течение рабочего дня.

Учет осуществляется путем занесения сведений, указанных в заявлении, в журнал регистрации заявлений.

15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях.

Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы сотрудников.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются бланками заявлений и образцами их заполнения.

Кабинеты приема заявителей должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, а также печатающим, копирующим и сканирующим устройствами.

При организации рабочих мест следует предусмотреть возможность беспрепятственного входа (выхода) сотрудников из помещения.

Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей, в том числе указанные объекты должны отвечать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к месторасположению Управления (отдела Управления), выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак "Инвалид". Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления муниципальной услуги.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников Управления (отдела Управления).

Обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Сотрудники Управления (отдела Управления), предоставляющего услуги, оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Рабочее место сотрудника Управления (отдела Управления) оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Рабочие места оборудуются средствами сигнализации (стационарными "тревожными кнопками" или переносными многофункциональными брелоками-коммуникаторами).

Сотрудники Управления (отдела Управления) обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг.

16. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- возможность обращения заявителя для получения муниципальной услуги в ГАУ "МФЦ";
- возможность представления заявления в форме электронного документа в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги носит открытый общедоступный характер, предоставляется всем заинтересованным лицам при обращении в Управление и в отделы Управления по районам города Пензы.

Кроме того, информация размещена в региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" (<http://gosuslugi.pnzreg.ru>).

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

17. Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах.

В случае если муниципальная услуга оказывается на базе ГАУ "МФЦ", специалист ГАУ "МФЦ":

- принимает от заявителя заявление и пакет документов, регистрирует обращение в соответствии с документооборотом ГАУ "МФЦ";
- проверяет правильность заполнения заявления;
- проверяет комплектность представленных заявителем документов;

- выдает расписку о принятии заявления и пакета документов с описью представленных документов и указанием срока получения результата услуги.

В случае если при подаче заявления специалистом ГАУ "МФЦ" обнаружено несоответствие заявления и/или прилагаемых к нему документов, специалист ГАУ "МФЦ" возвращает заявителю заявление и прилагаемые к нему документы для приведения в соответствие с указанными требованиями с разъяснением причин возврата.

Передача документов заявителя из ГАУ "МФЦ" в соответствующий отдел Управления по району города Пензы осуществляется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления и принятых документов, требуемых в п. 9 Регламента.

Передача документов заявителя из ГАУ "МФЦ" в отдел Управления по району города Пензы осуществляется специалистом, ответственным за доставку документов ГАУ "МФЦ", в закрытом конверте под роспись специалисту Управления, ответственному за прием документов заявителя, в сопроводительной ведомости.

В срок получения результата специалист ГАУ "МФЦ", ответственный за доставку документов, получает в отделе Управления по району города Пензы документ, содержащий сведения о результате предоставления муниципальной услуги, под роспись.

Полученный специалистом ГАУ "МФЦ" документ, содержащий сведения о результате предоставления муниципальной услуги, регистрируется в установленном ГАУ "МФЦ" порядке.

Специалисты ГАУ "МФЦ" уведомляют с использованием средств телефонной или почтовой связи заявителя о готовности документа, содержащего сведения о результате предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может получить документ, содержащий сведения о результате предоставления муниципальной услуги, лично, обратившись в ГАУ "МФЦ" после предъявления документов, удостоверяющих его личность.

От имени заявителя документ, содержащий сведения о результате предоставления муниципальной услуги, могут получить уполномоченные в соответствии с действующим законодательством лица.

В случае неявки заявителя в ГАУ "МФЦ", в течение 30 дней с момента окончания срока получения результата оказания услуги ГАУ "МФЦ" передает документы в архив в соответствии с документооборотом ГАУ "МФЦ".

18. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

Заявление в форме электронного документа может быть представлено в Управление по выбору заявителя:

- посредством отправки через личный кабинет региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" (<http://gosuslugi.pnzreg.ru>) и (или) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Портал, Порталы) (<http://www.gosuslugi.ru>);

- путем направления электронного документа в Управление на официальную электронную почту (далее - представление посредством электронной почты).

В заявлении указывается один из следующих способов предоставления результатов рассмотрения заявления:

- в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью;
- в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении;
- в виде бумажного документа, который направляется заявителю посредством почтового отправления.

Заявление в форме электронного документа подписывается по выбору заявителя (если заявителем является физическое лицо):

- простой электронной подписью заявителя (представителя заявителя);
- усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя (представителя заявителя).

Копия документа, удостоверяющего личность заявителя (удостоверяющего личность представителя заявителя, если заявление представляется представителем заявителя), прилагается к заявлению в виде электронного образа такого документа. Представление данного документа не требуется в случае представления заявления посредством отправки через личный кабинет Порталов государственных и муниципальных услуг, а также, если заявление подписано усиленной квалифицированной электронной подписью.

В случае представления заявления представителем заявителя, действующим на основании доверенности, к заявлению также прилагается доверенность в виде электронного образа такого документа.

В случае если для предоставления услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица в виде электронного образа такого документа.

Заявление, переданное с нарушением установленных норм, Управлением не рассматривается.

При подаче заявления в электронном виде посредством Порталов заявление может быть подписано простой электронной подписью, ход исполнения и результат оказания услуги доступны в личном кабинете на Портале.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, включая особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

19. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующую последовательность административных процедур:

- 1) прием, проверка, сверка копий документов с их подлинниками, заверение копий, регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) принятие решения о назначении и выплате компенсации либо об отказе в назначении компенсации;

3) уведомление заявителя о принятом решении.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении N 2 к Регламенту.

19.1. Прием, проверка, сверка копий документов с их подлинниками, заверение копий, регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

19.1.1. Основанием для начала административного действия по приему, проверке и регистрации документов является предоставление заявления, поданного заявителем лично, либо направленного по почте, либо в форме электронного документа, и документов, указанных в **пункте 9** Регламента.

19.1.2. При обращении лично заявитель представляет заявление и документы, указанные в **пункте 9** Административного регламента, в отдел Управления по месту жительства по следующим адресам:

- отдел Социального управления по Октябрьскому району города Пензы: г. Пенза, ул. Титова, 13;

- отдел Социального управления по Ленинскому району города Пензы г. Пенза, ул. Ставского, 9;

- отдел Социального управления по Железнодорожному району города Пензы: г. Пенза, ул. Московская, 110;

- отдел Социального управления по Первомайскому району города Пензы: г. Пенза, ул. Куйбышева, 14а.

Часы приема: с 8-00 до 12-00. Среда - неприемный день. Суббота, воскресенье - выходные дни.

19.1.3. При подаче заявления по почте заявитель направляет заявление и документы, указанные **пункте 9** Регламента, почтовым отправлением в отдел Управления по вышеуказанным адресам.

19.1.4. При поступлении заявления и документов в форме электронного документа специалист отдела Управления, ответственный за прием электронных сообщений, направляет заявителю электронное сообщение, подтверждающее прием заявления, информацию об адресе и графике работы отдела, а также номер телефона, по которому заявитель может узнать о ходе рассмотрения его заявления.

Поступившее заявление в виде электронного документа должно быть заверено простой электронной подписью или усиленной электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального **закона** от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (с последующими изменениями) и **постановлением** Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями), требованиями Федерального **закона** от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями).

Проверка квалифицированной электронной подписи осуществляется специалистом отдела Управления самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или

средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления услуг. Проверка квалифицированной подписи также может осуществляться с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

В случае если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, специалист отдела Управления докладывает об этом начальнику отдела Управления, который в течение 3 рабочих дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению заявления, после чего специалист отдела Управления направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов [статьи 11](#) Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи", которые послужили основанием для принятия указанного решения.

19.1.5. При приеме заявления специалист отдела Управления проверяет:

- правильность оформления заявления;
- полноту и правильность оформления представленных для назначения компенсации документов,
- наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя заявителя (в случае если с заявлением обращается представитель заявителя).

19.1.6. Специалист отдела Управления регистрирует заявление о назначении компенсации в журнале регистрации заявлений.

19.1.7. Заявителю непосредственно в день приема заявления выдается расписка-уведомление.

19.1.8. Специалист отдела Управления при получении заявления и документов по почте в течение рабочего дня направляет заявителю заказным письмом с уведомлением о вручении расписки-уведомления, в котором указываются дата приема заявления, перечень поступивших документов, перечень недостающих документов и срок их представления (месяц со дня получения заявителем уведомления).

19.1.9. Специалист отдела Управления обязан консультировать заявителя по вопросам подготовки и комплектации документов.

19.1.10. Критерием принятия решения о приеме заявления является поступление заявления, поданного с соблюдением требования, указанного в [п. 10](#) Регламента.

19.1.11. Специалист отдела Управления в течение 1 рабочего дня с момента представления документов регистрирует заявление.

19.1.12. Результатом административной процедуры является прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

19.2. Принятие решения о назначении и выплате компенсации либо принятие решения об отказе в назначении компенсации.

19.2.1. При наличии всех документов, указанных в [пункте 9](#) Регламента, специалист отдела Управления проводит их проверку и при отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в [пункте 11](#) Регламента, готовит проект решения о назначении и выплате компенсации.

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в [пункте 11](#) Регламента, специалист отдела Управления готовит проект решения об отказе в назначении компенсации.

19.2.2. Проект решения о назначении и выплате либо об отказе в назначении компенсации направляется на подпись начальнику Управления.

19.2.3. Критерием принятия одного из решений является:

- о назначении компенсации - полнота представленных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- об отказе в назначении компенсации - наличие одного из оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в [пункте 11](#) Регламента.

19.2.4. Срок выполнения административной процедуры - 9 рабочих дней.

19.2.5. Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о назначении компенсации либо об отказе в назначении компенсации.

19.3. Уведомление заявителя о принятом решении.

19.3.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения:

- о назначении компенсации;

- об отказе в назначении компенсации.

19.3.2. Отдел Управления уведомляет заявителя о принятом решении. Уведомление направляется заявителю посредством почтового отправления.

В целях оптимизации предоставления муниципальной услуги заявитель может уведомляться о принятии решения также в электронной форме.

Уведомление о принятом решении направляется лично заявителю или его представителю при подтверждении его полномочий.

19.3.3. Критерием принятия решения является направление документа, содержащего сведения о результате предоставления муниципальной услуги.

19.3.4. Срок выполнения административной процедуры - 5 рабочих дней.

IV. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

(введен [Приказом](#) Социального управления г. Пензы
от 18.03.2021 N 13 о/д)

Основанием для исправления опечаток или ошибок является представление заявителем в Социальное управление города Пензы [заявления](#) об исправлении опечатки и (или) ошибки в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги по форме согласно приложению N 2 к настоящему Регламенту.

Критерием принятия решения является выявление опечатки и (или) ошибки, допущенной в выданных документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

При обращении об исправлении опечатки и (или) ошибки заявитель представляет:

- [заявление](#) по форме согласно приложению N 2 к настоящему Регламенту;

- документы, подтверждающие наличие в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе опечатки и (или) ошибки.

Заявление подается заявителем:

- непосредственно в Социальное управление города Пензы,

- по почте,

- по электронной почте.

Основаниям для отказа в исправлении опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе является непредставление заявителем документов, подтверждающих наличие в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе опечатки и (или) ошибки.

Заявление об исправлении опечатки и (или) ошибки регистрируется специалистом Управления.

Сотрудник Управления проверяет поступившее заявление об исправлении опечатки и (или) ошибки на предмет их в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

Критерием принятия решения по исправлению опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе является наличие опечатки и (или) ошибки.

В случае наличия опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе сотрудник Управления устраняет ее путем подготовки результата услуги, указанного в [пункте 19.3](#) Административного регламента.

В случае отсутствия опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе сотрудник Управления готовит уведомление об отсутствии опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

Сотрудник Управления обеспечивает подписание документа, указанного в [пункте 19.3](#) Административного регламента, начальником Социального управления города Пензы.

Специалист Управления регистрирует результат рассмотрения заявления по исправлению опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе и направляет заявителю.

Максимальный срок выполнения действия по исправлению опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе либо подготовки уведомления об отсутствии опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе - 10 рабочих дней.

Результатом по исправлению опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе является:

- в случае наличия опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе - направление заявителю результата муниципальной услуги, указанного в [19.3](#) Административного регламента;

- в случае отсутствия опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе - уведомление об отсутствии опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

Способ фиксации результата по исправлению опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе:

- в случае наличия опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе - направление заявителю результата муниципальной услуги, указанного в 19.3 Административного регламента;

- в случае отсутствия опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе - направление заявителю уведомления об отсутствии опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

V. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

20. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, сроков исполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, за принятием решений, связанных с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется постоянно начальником Управления, а также специалистами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, в рамках своей компетенции.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

21. В Управлении проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги.

При проведении плановой проверки рассматриваются все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Периодичность осуществления проверок определяется начальником Управления.

Внеплановые проверки проводятся в случае необходимости устранения ранее выявленных нарушений, а также при поступлении в Управление обращений (жалоб) граждан и юридических лиц, связанных с нарушениями при предоставлении муниципальной услуги.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании распоряжений начальника Управления.

22. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

23. Персональная ответственность специалистов Управления закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

24. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за:

- соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства

Российской Федерации;

- соблюдение сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

25. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте и через Портал.

VI. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальных служащих

26. Заявитель имеет право на досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего.

27. Жалоба подается в Управление в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

28. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

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

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

29. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом

действовать от имени заявителя без доверенности.

30. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе в отделы Социального управления города Пензы по районам города Пензы, расположенным:

- отдел Социального управления по Железнодорожному району г. Пензы по адресу: г. Пенза, ул. Московская, 110, каб. 223, E-mail: gd@socuprpenza.ru;

- отдел Социального управления по Ленинскому району г. Пензы по адресу: г. Пенза, ул. Ставского, 9, каб. 2, E-mail: len@socuprpenza.ru;

- отдел Социального управления по Октябрьскому району г. Пензы по адресу: г. Пенза, ул. Титова, 13, каб. 27, E-mail: oktosu@mail.ru;

- отдел Социального управления по Первомайскому району г. Пензы по адресу: г. Пенза, ул. Куйбышева, 14а, каб. 24, E-mail: perv@socuprpenza.ru.

Часы приема: с 8-00 до 12-00; среда - неприемный день; суббота, воскресенье - выходные дни.

В случае если обжалуются решения начальника Управления жалоба подается в администрацию города Пензы по адресу: г. Пенза, пл. Маршала Жукова, 4, время работы с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00, суббота, воскресенье - выходные дни.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

а) официального сайта Управления: www.socuprpenza.ru;

б) официального сайта администрации города Пензы: www.penza-gorod.ru;

в) регионального портала государственных и муниципальных услуг: gosuslugi.pnzreg.ru/;

г) федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 29](#) Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

32. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный орган на ее рассмотрение и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

33. Заявитель вправе подать жалобу через ГАУ "МФЦ". При поступлении жалобы ГАУ "МФЦ" обеспечивает ее передачу в Управление не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги ГАУ "МФЦ" рассматривается Управлением. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Управлении.

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

1) нарушение срока регистрации запроса 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 [Порядком](#) предоставления дополнительной меры социальной поддержки отдельным категориям граждан в виде компенсации расходов на оплату коммунальной услуги отопления, утвержденным постановлением администрации города Пензы от 22.12.2020 N 1825 (пп. 3 в ред. [Приказа](#) Социального управления г. Пензы от 18.03.2021 N 13 о/д)

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено [п. 9](#) Регламента;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены [п. 11](#) Регламента;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы;

7) отказ Управления, должностного лица Управления в исправлении допущенных 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 Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

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 случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями).

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

Положения Федерального [закона](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями), устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

36. Управление обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале государственных и муниципальных услуг;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

37. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления 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.

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

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

39. 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.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании 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.

40. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

42. Управление отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

43. Заявитель имеет право на получение имеющихся в распоряжении Управления материалов и копий документов, необходимых для обоснованного рассмотрения жалобы.

Приложение N 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Компенсация расходов
на оплату коммунальной услуги
отопления из бюджета города Пензы
в размере 20% от ежемесячно
начисляемой гражданам суммы
за услугу отопления жилого
помещения", утвержденному
приказом
от 25 января 2019 г. N 11 о/д

**Форма
заявления на предоставление муниципальной услуги**

Начальнику Социального
управления города Пензы

(Ф.И.О.)
проживающей(его) по адресу:
г. Пенза, ул. _____

дом _____ квартира _____
тел. _____
СНИЛС _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу назначить мне в соответствии с **решением** Пензенской городской Думы от 30.10.2020 N 264-16/7 "Об установлении дополнительной меры социальной поддержки отдельным категориям граждан в виде компенсации расходов на оплату коммунальной услуги отопления" компенсацию расходов на оплату коммунальной услуги отопления (далее – компенсация)

Выплаты прошу перечислять на счет N _____

в кредитную организацию _____ N _____, филиал _____

(наименование)

Обязуюсь в месячный срок сообщить о наступлении обстоятельств, влекущих изменение размера компенсации или ее прекращение (изменение места жительства (постоянно или временная регистрация), смена собственника жилого помещения и др.).

С правилами назначения и выплаты компенсации ознакомлен(а).

Об ответственности за предоставление заведомо неверных сведений предупрежден(а).

К заявлению прилагаю документы (копии документов) в количестве _____ шт., в том числе (необходимое подчеркнуть)

1) копия документа, удостоверяющего личность (копии документа, удостоверяющего личность законного представителя, и документа, подтверждающего его полномочия);

2) документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства либо месту пребывания на территории города Пензы (паспорт, свидетельство о регистрации по месту жительства либо месту пребывания, копия судебного постановления об установлении факта проживания на территории города Пензы);

3) документы, подтверждающие правовые основания владения и (или) пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту жительства или месту пребывания (документы о праве собственности, договор найма (социального найма), поднайма жилого помещения, ордер на предоставление жилого помещения);

4) документы, подтверждающие начисление (квитанции, счета и т.д.) и оплату (документы об оплате) за жилое помещение и коммунальные услуги;

5) другие документы _____

" ____ " _____ 20__ г. _____

(подпись заявителя)

Заявление принято: " ____ " _____ 20__ г.

и зарегистрировано под N _____ Подпись специалиста _____

Приложение N 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Компенсация расходов
на оплату коммунальной услуги
отопления из бюджета города Пензы
в размере 20% от ежемесячно
начисляемой гражданам суммы
за услугу отопления жилого
помещения", утвержденному
приказом
от 25 января 2019 г. N 11 о/д

Список изменяющих документов
(введено Приказом Социального управления г. Пензы от 18.03.2021 N 13 о/д)

Начальнику Социального управления
города Пензы

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество заявителя)
Домашний адрес

_____,
телефон

Заявление

об исправлении ошибок и опечаток в документах, выданных
в результате предоставления государственной услуги

Прошу исправить ошибку в

(реквизиты документа, заявленного к исправлению)
ошибочно указанную информацию

заменить на

Основание для исправления ошибки (опечатки):

(ссылка на документ)

К заявлению прилагаются следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____

" ____ " _____ г. _____
(подпись заявителя)

Заявление зарегистрировано " ____ " _____ г.

подпись, инициалы, фамилия и должность работника, принявшего документы

Приложение N 3
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Компенсация расходов
на оплату коммунальной услуги
отопления из бюджета города Пензы
в размере 20% от ежемесячно
начисляемой гражданам суммы
за услугу отопления жилого
помещения", утвержденному
приказом
от 25 января 2019 г. N 11 о/д

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "КОМПЕНСАЦИЯ РАСХОДОВ
НА ОПЛАТУ КОММУНАЛЬНОЙ УСЛУГИ ОТОПЛЕНИЯ ИЗ БЮДЖЕТА ГОРОДА
ПЕНЗЫ В РАЗМЕРЕ 20% ОТ ЕЖЕМЕСЯЧНО НАЧИСЛЯЕМОЙ ГРАЖДДАМ
СУММЫ ЗА УСЛУГУ ОТОПЛЕНИЯ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ"**

