



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 11.02.2019

№ 5

Великий Новгород

**О внесении изменений  
в административный регламент  
государственного областного  
казенного учреждения «Центр по  
организации социального  
обслуживания и предоставления  
социальных выплат» по  
предоставлению государственной  
услуги по предоставлению  
субсидий на оплату жилого  
помещения и коммунальных услуг**

Министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменения в административный регламент государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» по предоставлению государственной услуги по предоставлению субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, утвержденный постановлением департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 20.06.2016 № 27 «Об утверждении административного регламента» (далее Административный регламент):

1.1. Изложить подпункт 1.1. в редакции:

**«1.1. Предмет регулирования регламента**

Административный регламент государственного областного казенного учреждения "Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат" (далее - учреждение) по предоставлению государственной услуги по предоставлению субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг определяет сроки и последовательность

действий (административные процедуры) учреждения, а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями учреждения, их должностными лицами, взаимодействия учреждения с заявителями, иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями при предоставлении государственной услуги, отделом государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее ГОАУ «МФЦ») по месту жительства (месту пребывания) (далее - Административный регламент).»;

1.2. Изложить пункт 1.3. в редакции:

### **«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги**

1.3.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги представляется:

посредством размещения на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области (далее - министерство) «Интерактивный портал социальной защиты населения Новгородской области»: [social53.ru](http://social53.ru) (далее – интерактивный портал министерства), на официальном сайте органов местного самоуправления - сайте администрации городского округа: [www.adm.nov.ru](http://www.adm.nov.ru) (далее – сайт администрации), в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru> (далее - Федеральный портал), региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <http://uslugi.novreg.ru> (далее - Региональный портал);

на информационных стендах в помещениях министерства, областного учреждения, органов местного самоуправления;

путем устного консультирования при личном приеме;

по телефону;

по электронной почте;

по почте посредством письменного ответа на обращение.

1.3.2. На интерактивном портале министерства, сайте администрации размещается следующая информация:

структура областного учреждения;

места нахождения, графики (режимы) работы структурного подразделения областного учреждения, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

На Федеральном портале, Региональном портале размещается следующая информация:

места нахождения, графики (режим) работы структурного подразделения областного учреждения, органов местного самоуправления, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

краткое изложение процедуры предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

основания возврата документов, представленных для предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия или бездействия структурного подразделения областного учреждения, органов местного самоуправления, участвующего в предоставлении государственной услуги, его должностных лиц и работников;

форма и образец заполнения заявления.

1.3.3. На информационных стендах в помещениях областного учреждения, размещается следующая информация:

извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

сведения о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, почтовом адресе и адресе электронной почты областного учреждения, его структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу;

порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников, предоставляющих государственную услугу.

1.3.4. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) месту нахождения, графику работы, интернет-сайтах, адресу электронной почты и номерах телефонов областного учреждения, принимающего документы на предоставление государственной услуги;

2) перечню документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

3) времени приема и выдачи документов;

4) срокам предоставления государственной услуги;

5) процессу выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги (на каком этапе в процессе выполнения какой административной процедуры находится представленный заявителем пакет документов). Заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, указанные в полученном заявителем отрывном талоне заявления;

6) порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.5. По письменным обращениям гражданина ответ направляется почтой в адрес гражданина в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.6. При обращении гражданина посредством электронной почты ответ направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением гражданина должен быть направлен ему в письменной форме по почте). Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса, фамилии заявителя.

1.3.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты областного учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста областного учреждения, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста областного учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста областного учреждения, органов местного самоуправления или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.8. Публичное устное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ): печати, радио, телевидения.

1.3.9. Публичное письменное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется путем:

1) публикации информационных материалов в СМИ, в сети «Интернет»;

2) оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

1.3.10. Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются бесплатно в соответствии с режимом работы областного учреждения, министерства.»;

1.3. Изложить пункт 2.5. в редакции:

**«2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на Федеральном портале, Региональном портале, интерактивном портале министерства.»;

1.4. Исключить в подпункте 2.7.1. второй абзац;

1.5. Дополнить подпункт 2.8.1. абзацами следующего содержания:

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

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего услугу, государственного служащего, работника многофункционального центра, работника организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.";

1.6. Заменить в пятом абзаце подпункта 2.18.1., 2.19.1 слова «едином портале социальных учреждений Новгородской области соцзащита53.рф.» на «интерактивном портале министерства в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://social53.ru/>» в соответствующем падеже;

1.7. Дополнить наименование раздела 3 словами «, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в ГОАУ «МФЦ»»;

1.8. Пункт 3 дополнить абзацами следующего содержания:

«Запись на прием в учреждение для подачи запроса с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта не осуществляется.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество предоставления государственной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).»;

1.9. Изложить наименование пункта 2.17. в редакции:

«2.17. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

1.10. В пункте 2.18.:

1.10.1. изложить наименование в редакции:

**«2.18. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в ГОАУ «МФЦ», возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий»;**

1.10.2. дополнить подпунктом 2.18.6. следующего содержания:

«2.18.6. Возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении областного учреждения, органов местного самоуправления по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)

Государственная услуга по экстерриториальному принципу не предоставляется.»;

1.10.3. Дополнить подпунктом 2.18.7 следующего содержания:

«2.18.7. В случае если при обращении в электронной форме за получением государственной услуги идентификация и аутентификация заявителя осуществляются с использованием ЕСИА, заявитель имеет право

использовать простую электронную подпись при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.»;

1.11. Дополнить подпункт 2.19.2. абзацами следующего содержания:  
«Запись на прием в областное учреждение, для подачи запроса с использованием Федерального портала, официального сайта не осуществляется.»

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Федеральном портале.»;

1.12. В разделе 3:

1.12.1. Изложить наименование в редакции:

**«3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также выполнения административных процедур в ГОАУ «МФЦ»»**

1.12.2. Первый абзац исключить;

1.12.3. Двенадцатый абзац изложить в следующей редакции:

«принятие решения о перерасчете размера предоставляемой государственной услуги;

исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Перечень административных процедур, предоставляемых в электронной форме:

прием заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

уведомление заявителя о получении документов, направленных в электронной форме;

уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги (в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги).

Порядок выполнения административных процедур в электронной форме, а также выполнения административных процедур в ГОАУ «МФЦ» изложен в пункте 3.1. и 3.2. настоящего административного регламента.

1.12.4. Дополнить пунктом 3.11. следующего содержания:

**«3.11. Порядок исправления допущенных ошибок в результате предоставления государственной услуги**

В случае выявления ошибок в результате предоставления государственной услуги, в том числе в электронном виде, допущенных по вине работника учреждения, ГОАУ «МФЦ», специалиста ГОАУ «МФЦ», ошибки подлежат незамедлительному исправлению.»;

1.13. Заменить в подпункте 4.2.1. слово «департамент» на «министерство» в соответствующем падеже;

1.14. Заменить в подпункте 4.2.2 слово «руководителя департамента» на «министра» в соответствующем падеже;

1.15. Заменить в подпункте 4.2.4, в первом абзаце подпункта 4.4.1. слово «департамент» на «министерство» в соответствующем падеже;

1.16. Изложить раздел 5 в редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органов местного самоуправления, а также его должностных лиц**

**5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба)**

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены должностными лицами и специалистами областного учреждения, органов местного самоуправления (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при предоставлении государственной услуги) либо работником ГОАУ «МФЦ», имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

**5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги:

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов органов местного самоуправления подается руководителю органов местного самоуправления.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа местного самоуправления подается Главе администрации городского округа.

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов областного учреждения подается директору областного учреждения.

Жалоба на решения и действия (бездействие) директора областного учреждения подается министру труда и социальной защиты населения Новгородской области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника ГОАУ «МФЦ» подается руководителю этого ГОАУ «МФЦ».

Жалоба на решения и действия (бездействие) ГОАУ «МФЦ» подается в орган исполнительной власти Новгородской области, осуществляющий функции и полномочия учредителя ГОАУ «МФЦ».

**5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Федерального портала и Регионального портала**

Областное учреждение, органы местного самоуправления обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органов местного самоуправления, его должностных лиц либо специалистов посредством



размещения информации на стендах областного учреждения, органов местного самоуправления, ГОАУ «МФЦ», Федеральном портале, Региональном портале, интерактивном портале министерства;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органов местного самоуправления, его должностных лиц либо специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

**5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) областного учреждения, органов местного самоуправления, а также его должностных лиц**

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) областного учреждения, органов местного самоуправления, его должностных лиц, ГОАУ «МФЦ», работников ГОАУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Новгородской областной Думы от 24.10.2012 № 322-5 ОД «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Новгородской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Новгородской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг».

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Федеральном портале и Региональном портале.».

1.17. Приложение № 1 к Административному регламенту изложить в следующей редакции:

«Приложение № 1  
к Административному регламенту  
государственного областного казенного учреждения  
"Центр по организации социального обслуживания  
и предоставления социальных выплат"  
по предоставлению государственной услуги  
по предоставлению субсидий на оплату жилого  
помещения и коммунальных услуг

В ГОКУ "Центр по организации социального обслуживания  
и предоставления социальных выплат"

№ л. счета                    заявитель: \_\_\_\_\_  
Дата обращения        зарегистрированный: \_\_\_\_\_  
тел. \_\_\_\_\_ (для сообщений)

Заявление № \_\_\_\_\_

Прошу предоставить субсидию на оплату жилого помещения и коммунальных услуг мне и членам моей семьи и перечислять причитающуюся сумму субсидии на мой банковский счет (банковскую карту) (нужное подчеркнуть) № \_\_\_\_\_  
 в \_\_\_\_\_ филиал (отделение) № \_\_\_\_\_ либо через почтовое отделение № \_\_\_\_\_, расположенное по адресу \_\_\_\_\_.

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении) серия, номер, дата выдачи, наименование выдавшего его органа	Степень родства	Наличие льгот по оплате ЖКУ	Дата регистрации
1.			Заявитель		
2.					
3.					
	Постоянно зарегистрировано человек:				

Предупрежден(а) об ответственности за предоставление заведомо недостоверных сведений, содержащихся в документах, влияющих на право получения субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг.

Согласен(на) на обработку моих персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении, в том числе сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование распространение(в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, имеющих в распоряжении учреждения, с целью предоставления мне мер социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством.

Согласие на обработку и передачу персональных данных действует в течение всего периода получения мер социальной поддержки либо до моего письменного отзыва данного согласия.

С установленными Правилами предоставления, приостановления и

прекращения предоставления субсидий, в том числе по проверке в налоговых и иных органах (организациях) представленных документов, полноты и достоверности содержащихся в них сведений, ознакомлен и обязуюсь их выполнять.

Обязуюсь использовать субсидии только для оплаты жилого помещения и коммунальных услуг и в случае изменения обстоятельств в семье (изменение основания проживания, состава семьи, гражданства, места постоянного жительства, размера доходов, приходящихся на расчетный период, если эти изменения повлекли утрату права на получение субсидии) представить подтверждающие документы в течение 1 месяца после наступления этих событий.

Все виды доходов, полученных мною и членами моей семьи, представлены.

Я уведомлен о том, что необоснованно полученные в качестве субсидии средства обязан добровольно вернуть в бюджет, в противном случае они будут истребованы с меня в судебном порядке.

Обязуюсь не позднее 10 рабочих дней с даты истечения срока предоставления субсидии представить документы, подтверждающие фактические расходы на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, понесенные в течение срока получения субсидии.

Предупрежден о перерасчете выплаченной субсидии в соответствии с предоставленными документами, подтверждающими фактические расходы на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, понесенные в течение срока ее получения.

При представлении полного комплекта документов субсидия назначается:

с текущего месяца - при обращении с 1 по 15 число;

с последующего месяца - при обращении с 16 по 31 число.

Документы, представленные для получения субсидии:

Копии документов, подтверждающие основания владения и пользования жилым помещением (свидетельство о регистрации права собственности, договор социального найма, договор найма или иной документ) \_\_\_\_\_ шт.

Копии паспортов заявителя и членов его семьи \_\_\_\_\_ шт.

Копии свидетельств о рождении на детей (при необходимости вкладыш о принадлежности к российскому гражданству) \_\_\_\_\_ шт.

Копии документов, подтверждающих право на льготы по оплате ЖКУ \_\_\_\_\_ шт.

Справки обо всех видах доходов всех членов семьи за 6 последних календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления (включая пособия, стипендии, пенсии и другие) \_\_\_\_\_ шт.

