



УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И
СЕМЕЙНОЙ ПОЛИТИКИ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

30.06.2016

г. Тамбов

№ 937-90

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «оказание адресной социальной помощи»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации области от 27.01.2011 № 38 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти области» и в целях реализации Закона области от 28.06.2014 № 424-З «Об адресной социальной помощи в Тамбовской области» и постановления администрации области от 28.07.2014 № 818 «Об утверждении Порядка оказания адресной социальной помощи в Тамбовской области» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «оказание адресной социальной помощи» согласно приложению.
2. Планово-экономическому отделу управления социальной защиты и семейной политики области и отделу социальной поддержки управления социальной защиты и семейной политики области в соответствии с графиком подготовки проекта областного бюджета на очередной финансовый год, утвержденным постановлением администрации области, формировать прогнозные данные по объемам денежных средств, необходимых для предоставления государственной услуги.
3. Отделу информационного обеспечения социальной защиты и семейной политики области обеспечить автоматизированный учет заявителей на получение государственной услуги.
4. Отделу социальной поддержки управления социальной защиты и семейной политики области обеспечить:
информирование и консультирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги;
рассмотрение пакета документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

автоматизированное формирование сведений о заявителях на получение государственной услуги;

автоматизированный учет получателей государственной услуги и объема выделенных средств;

подготовку проектов приказов управления социальной защиты и семейной политики об оказании адресной социальной помощи;

уведомление заявителя о предоставлении государственной услуги или о мотивированном отказе в предоставлении государственной услуги;

организационно-техническую часть деятельности комиссии управления социальной защиты и семейной политики по принятию решения об оказании (об отказе в оказании) государственной социальной помощи и адресной социальной помощи.

5. Отделу информационного обеспечения социальной защиты и семейной политики области обеспечить:

корректировку и сопровождение автоматизированного программного комплекса «Адресная социальная помощь»;

формирование сведений на заявителей о предоставлении государственной услуги на основании баз данных граждан-получателей ежемесячных денежных выплат, пособий, компенсационных выплат и иных мер государственной социальной поддержки для учета их при исчислении среднедушевого дохода заявителя (его семьи).

6. Руководителям областных государственных бюджетных учреждений социального обслуживания населения организовать работу по:

проверке материального положения заявителя, членов семьи заявителя, достоверности представленных заявителем сведений, обследованию материально-бытовых условий проживания заявителя с составлением соответствующего акта;

передаче в управление социальной защиты и семейной политики области в установленные сроки акта проверки материального положения заявителя, членов семьи заявителя, достоверности представленных заявителем сведений, обследования материально-бытовых условий проживания заявителя.

7. Установить, что руководители областных государственных бюджетных учреждений социального обслуживания населения несут персональную ответственность за достоверность сведений, указанных в акте проверки материального положения заявителя, членов семьи заявителя, достоверности представленных заявителем сведений, обследования материально-бытовых условий проживания заявителя.

8. Разместить настоящий приказ на официальном сайте управления социальной защиты и семейной политики области в сети Интернет и в разделе «Реестр государственных услуг (функций)» Регионального реестра государственных и муниципальных услуг Тамбовской области.

9. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» (в www.pravo.gov.ru), а также в газете

«Тамбовская жизнь» и (или) на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» (www.tamlife.ru).

10. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

11. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления социальной
защиты и семейной политики области

А.Н. Орехова



ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН
приказом управления
социальной защиты и семейной
политики области
от 30.06.2016 № 937-92

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги
«оказание адресной социальной помощи»

1. Общие положения

Административный регламент предоставления государственной услуги «оказание адресной социальной помощи» (далее - административный регламент) направлен на повышение качества предоставления государственной услуги по оказанию адресной социальной помощи (далее - государственная услуга), создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги и определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги.

1.1. Описание заявителей

В соответствии с Законом области от 28.06.2014 № 424-З «Об адресной социальной помощи в Тамбовской области» право на получение адресной социальной помощи имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, в том числе лица, покинувшие место постоянного проживания вследствие их преследований по признаку вероисповедания, гражданства, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений, проживающие на территории Тамбовской области (далее - граждане), оказавшиеся по независящим от них причинам в ситуации, которая ухудшает условия их жизнедеятельности, и признанные исполнительным органом государственной власти области, ведающим вопросами социального обслуживания, нуждающимися в оказании адресной социальной помощи.

1.2. Требования к местам для информирования

1.2.1. Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей государственной услуги с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами (стойками для письма) для возможности

оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

1.2.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты и графике работы управления социальной защиты и семейной политики области (далее – управление) и областных государственных учреждений социального обслуживания населения (далее – учреждения) приведены в приложении № 1 к административному регламенту.

1.2.3. Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги осуществляется:

непосредственно в управлении;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения соответствующей информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе: на официальном сайте управления (<http://uprsoc.tmbreg.ru/admregl.htm>), в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Тамбовской области» (<http://pgu.tambov.gov.ru/>), на информационных стендах, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т. д.).

На информационных стендах управления, предназначенных для приема документов для предоставления государственной услуги, размещается следующая информация:

извлечения из Закона области от 28.06.2014 № 424-З «Об адресной социальной помощи в Тамбовской области» и постановления администрации области от 28.07.2014 № 818 «Об утверждении Порядка оказания адресной социальной помощи в Тамбовской области», содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления государственной услуги;

краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

блок-схема предоставления государственной услуги;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, и требования, предъявляемые к этим документам;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования к ним;

сроки предоставления услуги в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур;

основания отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия

должностных лиц, органов и организаций, предоставляющих государственную услугу;

наименование, адрес и телефон вышестоящего органа (организации).

1.2.4. В целях обеспечения доступности услуг для инвалидов должна быть организована предварительная запись заинтересованных лиц, позволяющая обеспечить помощь проводников и профессиональных сурдопереводчиков в рамках предоставления услуги.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Полное наименование государственной услуги: оказание адресной социальной помощи.

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга предоставляется управлением на основании решения комиссии управления социальной защиты и семейной политики области по принятию решения об оказании (об отказе в оказании) государственной социальной помощи и адресной социальной помощи (далее - комиссия), утвержденного главой администрации области.

2.2.1. Глава администрации области утверждает решение комиссии.

2.2.2. Управление осуществляет:

информирование и консультирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги;

прием и формирование в установленном порядке с учетом межведомственных запросов пакета документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

заверение в установленном порядке копий представленных документов, оригиналы которых возвращаются заявителю;

формирование сведений о заявителях на получение государственной услуги с расчетом среднедушевого дохода с использованием автоматизированного программного комплекса;

рассмотрение пакета документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

направление решения комиссии об оказании адресной социальной помощи, ее виде и размере либо об отказе в её оказании главе администрации области для утверждения;

издание приказа об оказании адресной социальной помощи;

уведомление заявителя о предоставлении адресной социальной помощи либо о мотивированном отказе в предоставлении адресной социальной помощи;

предоставление государственной услуги путем оказания адресной социальной помощи:

в денежной форме;

в виде социальных услуг в сфере здравоохранения, образования, социального обслуживания в дополнение к адресной социальной помощи, предоставленной в виде денежных выплат, лицам, покинувшим страну постоянного проживания вследствие их преследований по признаку вероисповедания, гражданства, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений.

При предоставлении государственной услуги комиссия:

рассматривает заявления, документы, информации и сведения, представленные (указанные, сообщенные) заявителем, а также полученные в рамках межведомственного и внутриведомственного взаимодействия и по итогам осуществленных проверок и обследований;

устанавливает право либо отсутствие права на оказание адресной социальной помощи;

принимает решение об оказании адресной социальной помощи и определяет ее вид и размер;

принимает решение о мотивированном отказе в получении адресной социальной помощи.

2.2.3. Учреждения осуществляют:

в установленные в запросе управления социальной защиты и семейной политики сроки проверку материального положения заявителя, членов семьи заявителя, достоверности представленных заявителем сведений, обследование материально-бытовых условий проживания заявителя и составление соответствующего акта;

передачу в установленные сроки акта проверки материального положения заявителя, членов семьи заявителя, достоверности представленных заявителем сведений, обследование материально-бытовых условий проживания заявителя в управление для рассмотрения на комиссии.

2.2.4. При предоставлении государственной услуги осуществляется взаимодействие с:

Пенсионным фондом Российской Федерации в части представления сведений о размере пенсии, компенсационных выплат и дополнительного ежемесячного материального обеспечения пенсионеров за счет средств Пенсионного фонда Российской Федерации;

Министерством обороны Российской Федерации в части представления сведений о размере пенсии и иных выплат, выплачиваемых Министерством обороны Российской Федерации;

Федеральной службой безопасности Российской Федерации в части представления сведений о размере пенсии и иных выплат, выплачиваемых Федеральной службой безопасности Российской Федерации;

Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий в части представления сведений, подтверждающих факты имущественных потерь вследствие пожара, стихийного бедствия;

Министерством внутренних дел Российской Федерации в части

предоставления сведений о размере пенсии и иных выплат, выплачиваемых Министерством внутренних дел Российской Федерации;

Федеральной службой исполнения наказаний Российской Федерации в части представления сведений:

о размере пенсии и иных выплат, выплачиваемых Федеральной службой исполнения наказаний Российской Федерации;

о членах семьи, находящихся в местах лишения свободы;

Управлением труда и занятости населения Тамбовской области в части получения сведений о регистрации граждан в качестве безработных, размерах пособий по безработице и иных выплат, выплачиваемых управлением по труду и занятости Тамбовской области;

Фондом социального страхования Российской Федерации в части представления сведений о размере выплат по обязательному социальному страхованию, иных социальных выплат, выплачиваемых Фондом социального страхования Российской Федерации;

Федеральной налоговой службой Российской Федерации в части представления сведений из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

Федеральной службой судебных приставов Российской Федерации в части представления сведений о суммах взысканных алиментов по исполнительным производствам.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий и согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

2.3.1. Конечным результатом предоставления государственной услуги является принятие:

решения о предоставлении адресной социальной помощи;

решения об отказе в предоставлении адресной социальной помощи.

2.3.2. Предоставление государственной услуги завершается направлением заявителю:

уведомления о предоставлении адресной социальной помощи с указанием ее вида и размера;

уведомления о мотивированном отказе в оказании адресной социальной помощи.

2.4. Срок предоставления государственной услуги в управлении

2.4.1. Днем обращения за предоставлением государственной услуги в управление считается дата регистрации в управлении заявления и

документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем.

2.4.2. Общий максимальный срок предоставления государственной услуги составляет 26 рабочих дней.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993¹;

Налоговым кодексом Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ²;

Федеральным законом от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»³;

Федеральным законом от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»⁴;

Федеральным законом от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»⁵;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁶;

Федеральным законом от 05.04.2003 № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи»⁷;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»⁸;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.08.2003 № 512 «О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи»⁹;

Законом области от 28.07.2014 № 424-З «Об адресной социальной помощи в Тамбовской области» (далее – Закон)¹⁰;

постановлением областной Думы от 30.11.1994 № 84 «Устав (Основной Закон) Тамбовской области Российской Федерации»¹¹;

¹ «Российская газета», № 237, 25.12.1993, «Российская газета», 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст.445

² «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009.

³ «Собрание законодательства Российской Федерации», 07.08.2000, № 32, ст.3340.

⁴ «Собрание законодательства Российской Федерации», 18.10.1999, N 42, ст. 5005

⁵ «Собрание законодательства Российской Федерации», 11.12.1995, № 50, ст.4872.

⁶ «Собрание законодательства Российской Федерации», 19.07.1999, № 29, ст.3699.

⁷ «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст.4179..

⁸ «Собрание законодательства Российской Федерации», 07.04.2003, № 14, ст.1257.

⁹ «Собрание законодательства Российской Федерации», 31.07.2006, № 31 (ч.1), ст.3451.

¹⁰ «Собрание законодательства Российской Федерации», 25.08.2003, № 34, ст.3374.

¹¹ «Тамбовская жизнь» (специальный выпуск), от 04 июля 2014 г. № 48(1495).

«Тамбовская жизнь», от 06 декабря 1994 г. № 233.

Законом области от 06.02.2012 № 113-3 «О государственной социальной помощи»¹²;

постановлением администрации области от 09.04.2007 № 363 «Об утверждении Единых (стандартизованных) требований к предоставлению государственных услуг в области»¹³;

постановлением администрации области от 25.05.2015 № 181 «Об утверждении Положения об управлении социальной защиты и семейной политики Тамбовской области»¹⁴;

постановлением администрации области от 28.07.2014 № 818 «Об утверждении Порядка оказания адресной социальной помощи в Тамбовской области»¹⁵;

постановлением администрации области от 20.11.2013 № 1335 «Об утверждении Порядка назначения и выплаты государственной социальной помощи, в том числе на условиях социального контракта, малоимущей семье и малоимущему одиноко проживающему гражданину, размеров государственной социальной помощи»¹⁶;

постановлением администрации области от 11.03.2014 № 265 «О внесении изменений в Порядок назначения и выплаты государственной социальной помощи малоимущей семье, малоимущему одиноко проживающему гражданину»¹⁷;

постановлением администрации области от 10.06.2014 № 637 «О внесении изменений в Порядок назначения и выплаты государственной социальной помощи малоимущей семье, малоимущему одиноко проживающему гражданину»¹⁸.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, порядок их представления

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем:

заявление в простой письменной форме на имя главы администрации области об оказании адресной социальной помощи с указанием способа перечисления денежных средств (на банковский счет в кредитной организации или через отделение почтовой связи);

документ, удостоверяющий личность;

документы, подтверждающие состав семьи, степень родства и(или) свойства членов семьи заявителя;

документы, подтверждающие сведения о доходах заявителя и каждого члена семьи заявителя, полученных за три последних календарных месяца,

¹² «Тамбовская жизнь» от 10 февраля 2012 г. № 10 (1242).

¹³ «Тамбовская жизнь», от 17 апреля 2007 г., № 133-134.

¹⁴ Сайт сетевого издания "Тамбовская жизнь" www.tamlife.ru, 25.05.2015.

¹⁵ "Тамбовская жизнь" (специальный выпуск), от 01 августа 2014 г. № 56(1503).

¹⁶ «Тамбовская жизнь» (спецвыпуск) от 26 ноября 2013 г. № 95 (1435)

¹⁷ «Тамбовская жизнь» от 14 марта 2014 г. № 18 (1465)

¹⁸ «Тамбовская жизнь» от 18 июня 2014 г. № 43 (1490)

предшествующих месяцу подачи заявления (не предоставляются лицами, покинувшими место постоянного проживания вследствие их преследований по признаку вероисповедания, гражданства, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений);

документы, содержащие сведения о принадлежащем заявителю (членам его семьи) имуществе на праве собственности, права на которое не зарегистрировано в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним (не предоставляются лицами, покинувшими место постоянного проживания вследствие их преследований по признаку вероисповедания, гражданства, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений);

документ, выданный уполномоченным органом, содержащий информацию о стихийном бедствии, пожаре, - в случае утраты имущества в результате стихийного бедствия, пожара;

справка, медицинское заключение медицинской организации, документы, подтверждающие произведенные расходы или стоимость затрат на лечение заявителя, членов семьи заявителя - в случае наличия медицинских показаний для лечения.

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:

сведения о лицах, зарегистрированных по месту проживания (пребывания) в жилом помещении, расположенном на территории Тамбовской области. Данные сведения гражданин подтверждает любыми имеющимися у него документами (паспорт с отметкой о регистрации, свидетельство о регистрации по месту жительства (месту пребывания));

сведения о размере всех видов получаемой пенсии и иных выплат, осуществляемых Пенсионным фондом Российской Федерации и другими федеральными органами;

сведения о регистрации в качестве безработного, размерах пособия по безработице и иных выплат, выплачиваемых службой по труду и занятости населения области;

сведения о выплатах, предоставляемых учреждением социального обслуживания;

сведения о размере выплат по обязательному социальному страхованию, иных социальных выплат, выплачиваемых Фондом социального страхования Российской Федерации;

сведения о суммах взысканных алиментов по исполнительным производствам;

сведения о членах семьи, находящихся в местах лишения свободы;

сведения о недвижимом имуществе заявителя и членов его семьи, содержащиеся в Едином государственном реестре прав на недвижимое

имущество и сделок с ним;

сведения о доходах от предпринимательской деятельности, об отсутствии регистрации в качестве индивидуального предпринимателя каждого неработающего трудоспособного члена семьи;

сведения о катастрофе природного или техногенного характера, пожаре (дата, место и масштаб чрезвычайной ситуации), произошедших на территории Тамбовской области;

сведения о сумме полученной помощи из средств резервного фонда администрации области, местных бюджетов, Пенсионного фонда Российской Федерации и иных внебюджетных фондов на цели, указанные в заявлении;

акт проверки материального положения заявителя, членов семьи заявителя, достоверности представленных заявителем сведений, обследование материально-бытовых условий проживания заявителя.

В случае непредставления заявителем документов, указанных в настоящем пункте, управление запрашивает сведения в порядке межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с настоящим регламентом.

2.6.3. Заявитель вправе представлять иные документы, подтверждающие трудную жизненную ситуацию.

2.6.4. Заявление и документы предоставляются заявителем лично, посредством почтового отправления или в электронной форме.

2.6.5. Заявитель несет ответственность за достоверность и полноту представленных им сведений и документов, обязанность по представлению которых на него возложена.

Копии документов, указанных в настоящем разделе, должны быть заверены в соответствии с законодательством Российской Федерации или представлены с предъявлением подлинников документов.

2.6.6. Запрещается требовать от заявителя представления:

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

документов и (или) сведений, содержащихся в них, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, в подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях, которые представляются этими органами и организациями в управление по межведомственному запросу, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», если заявитель не представил документы по собственной инициативе.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

2.8. Перечень оснований для отказа в назначении адресной социальной помощи

В назначении адресной социальной помощи отказывается на следующих основаниях:

- 1) предоставление заявителем неполных и (или) недостоверных сведений;
- 2) заявитель (заявитель и члены его семьи) не проживает(ют) на территории Тамбовской области;
- 3) неподтверждение факта нуждаемости заявителя в оказании адресной социальной помощи;
- 4) обращение за оказанием адресной социальной помощи лиц, социальная помощь которым была оказана в текущем году, за исключением случаев, указанных в пункте 2 статьи 4 Закона области от 28.06.2014 № 424-З «Об адресной социальной помощи в Тамбовской области»;
- 5) обращение за оказанием адресной социальной помощи малоимущих граждан, государственная социальная помощь которым была оказана в текущем году в соответствии с Законом области от 06.02.2012 № 113-З «О государственной социальной помощи».

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством не предусмотрено.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Сроки ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

Максимальный срок ожидания граждан в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении

государственной услуги не должен превышать 1 рабочий день.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.13.1. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги

Управление занимает часть административного здания в центре города. Путь от остановок общественного транспорта до мест предоставления государственной услуги должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

Центральный вход в здание управления должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы;
- телефонный номер справочной службы.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

На территории, прилегающей к месторасположению органов, предоставляющих государственные услуги, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ автотранспорта получателей государственной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.13.2. Требования к местам для ожидания

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей государственной услуги и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов.

Места для подготовки документов оборудуются стульями, столами

(стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

Места ожидания должны находиться в холле или иных специально приспособленных помещениях.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

2.13.3. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги

Прием получателей государственной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах), оборудованных для комфортного пребывания в них инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема получателей государственной услуги.

Помещения должны соответствовать государственным санитарно-эпидемиологическим нормативам.

Место для приема получателей государственной услуги должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о получателе государственной услуги, одним специалистом одновременно ведется прием только одного получателя государственной услуги. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более получателей государственной услуги не допускается.

При обращении инвалида за получением государственной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

возможность посадки инвалидов в транспортное и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью специалиста органа, представляющего государственные услуги, ответственного за работу с инвалидами;

содействие инвалидам при входе в орган, представляющий государственные услуги, и выходе из него;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в органе, предоставляющем государственные услуги;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение;

возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью специалиста органа, предоставляющего государственные услуги, ответственного за работу с инвалидами;

оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

Места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

Продолжительность приема у специалиста при подаче и рассмотрении документов не должна превышать 15 минут.

2.14. Показатели доступности и качества государственных услуг

2.14.1. Показателем доступности государственной услуги является:

размещение на портале государственных и муниципальных услуг области, на официальном сайте управления, на информационных стендах в управлении:

информации о государственной услуге, порядке и сроках ее предоставления;

сведений о местонахождении, о графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты управления;

размещение перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

возможность направления запроса и получения информации о ходе предоставления государственной услуги в электронном виде.

2.14.2. Показателями качества государственной услуги является:

предоставление услуги в соответствии с требованиями административного регламента;

наличие различных каналов получения услуги;

соблюдение сроков предоставления услуги;

количество обоснованных жалоб.

2.15. Особенности предоставления государственной услуги в электронном виде и в многофункциональных центрах предоставления услуг

Предоставление государственной услуги в электронном виде обеспечивает возможность через информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Тамбовской области» (в том числе с формами и образцами документов) <http://pgu.tambov.gov.ru/web/quest/main>;

ознакомления заявителя с порядком предоставления государственной услуги, с перечнем документов, необходимых для предоставления

государственной услуги, в том числе и в электронной форме, сроком предоставления услуги;

консультирование заявителя;

подачу заявления с приложением документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса (заявления);

получения результата предоставления государственной услуги в электронном виде.

В многофункциональных центрах предоставления услуг услуга не предоставляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме и в многофункциональных центрах предоставления услуг

3.1. Состав и последовательность административных процедур (действий)

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

прием и регистрация в управлении заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

рассмотрение документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

формирование и направление межведомственных запросов;

формирование и направление запроса в учреждения социального обслуживания, проведение учреждением проверки материального положения заявителя, членов семьи заявителя, достоверности представленных заявителем сведений, обследование материально-бытовых условий проживания заявителя с составлением соответствующего акта по проведенной проверке, обследованию и передача его в управление;

рассмотрение полного пакета документов и принятие решения комиссией о предоставлении или об отказе в предоставлении адресной социальной помощи, утверждение главой администрации области решения комиссии;

уведомление заявителя об утвержденном решении комиссии, предоставление адресной социальной помощи.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 3 к административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя, претендующего на получение государственной услуги, в управление либо на портал государственных услуг с заявлением на имя главы администрации области и документами, необходимыми для

предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, согласно пункту 2.6 настоящего регламента.

Авторизация на портале государственных услуг осуществляется одним из следующих способов:

с использованием логина и пароля;

с помощью электронной подписи гражданина;

при помощи универсальной электронной карты.

Прием заявления и документов в электронной форме организует специалист управления, ответственный за предоставление государственной услуги.

3.2.2. Специалист управления, ответственный за прием документов:

устанавливает предмет обращения, личность заявителя (проверяет полномочия доверенного лица);

проверяет документы на соответствие перечню, указанному в разделе 2.6 настоящего административного регламента;

3.2.3. Специалист управления, ответственный за прием документов, проверяет:

документы в установленных законодательством случаях скреплены печатями, имеют надлежащие подписи;

фамилия, имя и отчество заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) написаны полностью;

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

документы не исполнены карандашом;

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

3.2.4. В случае, если документы представлены в полном объеме:

предлагает заявителю написать и подписать соответствующее заявление;

при отсутствии у заявителя возможности в силу непредвиденных обстоятельств написать заявление (отсутствие физической возможности, малограмотность и др.) специалист со слов заявителя пишет его самостоятельно, в том числе при помощи программно-технического комплекса, с последующим представлением в обязательном порядке на подпись заявителю;

принимает заявление и документы;

сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом, снимает недостающие копии с представленных документов. Выполняет на копиях надпись об их соответствии подлинным экземплярам (ставит штамп «копия верна»), заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем регламенте, специалист управления, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для

предоставления государственной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

Если причины, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

При желании заявителя устранить препятствия, прервав подачу документов, специалист, ответственный за прием документов, формирует перечень выявленных препятствий в двух экземплярах и передает его заявителю для подписания. Первый экземпляр перечня выявленных препятствий вместе с представленными документами передается заявителю, второй остается у специалиста.

3.2.5. Специалист, ответственный за прием документов в управлении, регистрирует поступившие обращения граждан в журнале обращений.

3.2.6. Специалист, ответственный за прием документов в управлении, передает обращения в канцелярию управления.

3.2.7. Максимальное время приема документов от заявителей (их законных представителей) не может превышать 15 минут.

3.2.8. При обращении заявителя в управление по почте специалист, ответственный за регистрацию документов, регистрирует поступившие обращения граждан в информационной системе с указанием даты приема, перечня принятых документов, и в соответствии с правилами документооборота передает специалисту, ответственному за рассмотрение представленных документов.

3.2.9. Максимальный срок регистрации и передачи специалисту управления, ответственному за рассмотрение представленных документов, составляет 2 рабочих дня.

3.2.10. В многофункциональных центрах предоставления услуг услуга не предоставляется.

3.3. Рассмотрение документов, необходимых для предоставления государственной услуги

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению документов является факт регистрации документов в управлении.

3.3.2. При рассмотрении специалистом управления представленных заявителем документов и установлении факта отсутствия необходимых документов, специалист управления использует базы данных получателей ежемесячных денежных выплат, пособий, компенсационных выплат и иных мер социальной поддержки управления.

3.3.3. Рассмотрение представленных заявителем документов должно быть начато не позднее 2 рабочих дней с момента регистрации документов в управлении.

3.4. Формирование и направление межведомственных запросов

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления без приложения документов, которые в соответствии с пунктом 2.6.2 административного регламента могут быть запрошены в порядке межведомственного взаимодействия.

В этом случае в зависимости от представленных заявителем документов, специалист управления в течение 5 рабочих дней со дня принятия документов осуществляет подготовку и направление в соответствии с пунктом 2.6.2 административного регламента следующих запросов в:

Пенсионный фонд Российской Федерации в части представления сведений о размере пенсии, компенсационных выплат и дополнительного ежемесячного материального обеспечения пенсионеров за счет средств Пенсионного фонда Российской Федерации;

Министерство обороны Российской Федерации в части представления сведений о размере пенсии и иных выплат, выплачиваемых Министерством обороны Российской Федерации;

Федеральную службу безопасности Российской Федерации в части представления сведений о размере пенсии и иных выплат;

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий в части представления сведений, подтверждающих факты имущественных потерь вследствие пожара, стихийного бедствия;

Министерство внутренних дел Российской Федерации в части предоставления сведений о размере пенсии и иных выплат, выплачиваемых Министерством внутренних дел Российской Федерации;

Федеральную службу исполнения наказаний Российской Федерации в части представления сведений о размере пенсии и иных выплат, выплачиваемых Федеральной службой исполнения наказаний Российской Федерации, о членах семьи, находящихся в местах лишения свободы;

управление труда и занятости населения области в части получения сведений о регистрации граждан в качестве безработных, размерах пособий по безработице и иных выплат;

Фонд социального страхования Российской Федерации в части представления сведений о размере выплат по обязательному социальному страхованию, иных социальных выплат;

Федеральную налоговую службу Российской Федерации в части представления сведений из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

Федеральную службу судебных приставов Российской Федерации в части представления сведений о суммах взысканных алиментов по исполнительным производствам.

3.4.2. Специалист управления, ответственный за рассмотрение документов, формирует межведомственный запрос, который должен содержать:

наименование органа или организации, направляющих

межведомственный запрос;

наименование органа или организации, в адрес которых направляется межведомственный запрос;

наименование государственной услуги, для предоставления которой необходимо представление документа и (или) информации;

указание на положения нормативного правового акта, которыми установлено представление документа и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги, и указание на реквизиты данного нормативного правового акта;

фамилию, имя, отчество, место регистрации (проживания), дату рождения, паспортные данные, СНИЛС заявителя, претендующего на получение государственной услуги;

сведения, необходимые для предоставления государственной услуги;

контактную информацию для направления ответа на межведомственный запрос;

дату направления межведомственного запроса;

фамилию, имя, отчество и должность лица, подготовившего и направившего межведомственный запрос, а также номер служебного телефона и (или) адрес электронной почты данного лица для связи;

информация о факте получения согласия, предусмотренного законодательством Российской Федерации.

3.4.3. Направление межведомственного запроса и представление документов и информации допускаются только в целях, связанных с предоставлением государственной услуги и (или) ведением базовых государственных информационных ресурсов в целях предоставления государственных услуг.

Перечень базовых государственных информационных ресурсов и требования к ним устанавливаются в отношении федеральных базовых государственных информационных ресурсов Правительством Российской Федерации, а в отношении региональных базовых государственных информационных ресурсов высшими исполнительными органами адресной власти субъектов Российской Федерации, если иные требования к базовым государственным информационным ресурсам не определены законодательными актами Российской Федерации.

Направление межведомственных запросов о предоставлении документов и информации для осуществления деятельности, не связанной с предоставлением государственных услуг или ведением базовых государственных информационных ресурсов в целях предоставления государственных услуг, не допускается, а специалисты, направившие необоснованные межведомственные запросы, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Непредставление (несвоевременное представление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации не может являться основанием для отказа в предоставлении заявителю государственной услуги. Специалист, не представивший (несвоеременно

представивший) запрошенные и находящиеся в распоряжении соответствующего органа либо организации документ или информацию, подлежит административной, дисциплинарной или иной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4.4. При отсутствии системы межведомственного электронного взаимодействия межведомственный запрос может направляться либо почтой либо факсом, с дальнейшим переводом их в электронный вид, при необходимости.

3.4.5. Максимальный срок направления межведомственного запроса не должен превышать 5 рабочих дней со дня регистрации документов, представленных заявителем.

3.5. Формирование и направление запроса в учреждения социального обслуживания, проведение учреждением проверки материального положения заявителя, членов семьи заявителя, достоверности представленных заявителем сведений, обследование материально-бытовых условий проживания заявителя с составлением соответствующего акта по проведенной проверке, обследованию и передача его в управление

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в управление заявления и документов без акта проверки материального положения заявителя, членов семьи заявителя, достоверности представленных заявителем сведений, обследования материально-бытовых условий проживания заявителя.

3.5.2. Специалист управления, ответственный за рассмотрение документов, в течение 2 рабочих дней со дня поступления заявления направляет письменный запрос в учреждение социального обслуживания по месту проживания заявителя для проведения проверки материального положения заявителя, членов семьи заявителя, достоверности представленных заявителем сведений, материально-бытовых условий проживания заявителя с приложением копии заявления.

3.5.3. В течение 7 рабочих дней со дня получения копии заявления межведомственной комиссией, созданной приказом областного государственного нестационарного учреждения социального обслуживания населения, осуществляется проверка материального положения заявителя, членов семьи заявителя, достоверности представленных заявителем сведений, материально-бытовых условий проживания заявителя с выходом по месту его жительства (пребывания).

3.5.4. Результатом административной процедуры является составление акта проверки материального положения заявителя, членов семьи заявителя, достоверности представленных заявителем сведений, обследование материально-бытовых условий проживания заявителя (приложение № 2 к административному регламенту) и передача его в управление.

3.5.5. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 9 рабочих дней со дня регистрации документов, представленных заявителем.

3.6. Рассмотрение полного пакета документов и принятие решения комиссией о предоставлении или об отказе в предоставлении адресной социальной помощи,
утверждение главой администрации области решения комиссии

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры по принятию решения о предоставлении или об отказе в предоставлении адресной социальной помощи является представление заявления и документов на рассмотрение комиссии в течение 3 рабочих дней со дня формирования полного пакета документов управлением.

3.6.2. Комиссия рассматривает поступившие пакеты документов заявителей и определяет:

правовые основания для оказания адресной социальной помощи, вид и размер адресной социальной помощи;

основания для отказа в оказании адресной социальной помощи.

3.6.3. Решение комиссии оформляется протоколом и решением заседания комиссии, который подписывает секретарь комиссии, члены комиссии и председатель комиссии.

Заседание комиссии проводится по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц.

3.6.4. Решение заседания комиссии направляется главе администрации области для утверждения.

3.6.5. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 5 рабочих дней со дня формирования полного пакета документов управлением.

3.7. Уведомление заявителя об утвержденном решении комиссии,
предоставление адресной социальной помощи

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является получение управлением утвержденного главой администрации области решения комиссии.

3.7.2. На основании утвержденного решения комиссии специалист управления готовит на официальном бланке управления письменное уведомление получателю о предоставлении адресной социальной помощи.

3.7.3. В случае отказа в предоставлении адресной социальной помощи на основании утвержденного главой администрации области решения заседания комиссии специалист управления, ответственный за рассмотрение, готовит на официальном бланке письменное уведомление заявителю об отказе в предоставлении адресной социальной помощи.

При описании причин, послуживших основанием для принятия решения об отказе в предоставлении адресной социальной помощи, указываются нормы (пункты, статьи) правовых актов, несоблюдение которых привело к принятию такого решения, содержание данных норм, а также излагается, в чем именно выразилось несоблюдение требований указанных выше правовых актов.

3.7.4. Уведомление о предоставлении (об отказе в предоставлении) адресной социальной помощи в течение 3 рабочих дней после утверждения решения комиссии направляется заявителю в зависимости от способов обращения и получения результатов государственной услуги, избранных заявителем: почтовым отправлением или в электронной форме.

3.7.5. На основании утвержденного главой администрации области решения специалист управления готовит приказ управления об оказании адресной социальной помощи с указанием вида и размера оказанной адресной социальной помощи.

3.7.6. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 10 рабочих дней со дня получения управлением утвержденного главой администрации области решения комиссии.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль исполнением настоящего административного регламента, за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Тамбовской области.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок (периодичность осуществления плановых проверок устанавливается приказами начальника управления).

Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица управления (учреждения).

4.5. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем и членами комиссии, и согласовывается с начальником управления.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным лицам применяются меры

ответственности, установленные законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в управление, учреждение.

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о наличии в действиях должностных лиц нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления государственной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решения органа, предоставляющего государственную услугу и должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в досудебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой на личном приеме или направить ее по почте.

5.3. Жалоба, направленная в форме электронного документа, распечатывается, дальнейшая работа с ней ведется в установленном порядке.

5.4. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования:

заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены принятыми нормативными правовыми актами области;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами области;

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.

5.5. При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных

выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, уполномоченный на рассмотрение жалобы орган исполнительной власти области оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов, с сообщением гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

При отсутствии в жалобе фамилии, имени, отчества и (или) почтового адреса заявителя, возможности прочитать текст жалобы, фамилию, имя, отчество и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, уполномоченный на рассмотрение жалобы орган исполнительной власти области оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов, с сообщением гражданину, направившему жалобу, о нечитаемости жалобы (за исключением случая отсутствия в жалобе фамилии, имени, отчества и (или) почтового адреса заявителя, возможности их прочитать).

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

5.7. Жалоба в устной форме предъявляется на личном приеме. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Содержания устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. При несогласии заявителя дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

5.8. Заявитель в жалобе в обязательном порядке указывает:

наименование государственного органа, предоставляющего государственную услугу, в который направляется жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

суть обжалуемого действия (бездействия) и принятого решения;

основания, по которым считает, что нарушены его права и законные интересы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

5.9. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

при обжаловании действия (бездействия) должностных лиц и государственных гражданских служащих управления - начальнику

управления;

при обжаловании действия (бездействия) начальника управления – главе администрации области.

5.10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, 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.

По результатам рассмотрения жалобы соответствующим должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ и по желанию заявителя в электронной форме, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия соответствующего решения в письменной форме.

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 и в органы, уполномоченные на составление протокола об административном правонарушении в соответствии с Законом области от 29.10.2003 № 155-З «Об административных правонарушениях в Тамбовской области».



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «оказание адресной
социальной помощи»

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), интернет-адресах, адресах электронной почты управления социальной защиты и семейной политики области и иных органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги

Наименование органа исполнительной адресной власти и организации, участвующих в предоставлении государственной услуги	Контактные телефоны	Адрес электронной почты	Юридический адрес органа (учреждения)
1	2	3	4
1. Управление социальной защиты и семейной политики области приемная	факс (4752) 79-16-93 79-16-02	upsoc@uszn.tmbreg.ru	ул. Московская, 27а, г. Тамбов, 392025
2. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Бондарского района»	8 (47534) 2-41-47 2-48-09 2-42-00 2-48-96	kcsn_68@listl.ru	393230, Тамбовская область, Бондарский район, с. Бондари, ул. Первомайская, д. 11
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района»	8 (47551) 3-24-43 3-23-83 3-21-58	zcogavr2@yandex.ru	393160, Тамбовская область, Гавриловский район, с. 2-Гавриловка, ул. Пионерская, д. 11
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»	8 (47535) 5-26-54 5-16-50 5-19-33 5-22-33	gerdevka_centra@mail.ru	393670, Тамбовская область, г. Жердевка, ул. Первомайская, д. 76 а
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Знаменского района»	8 (47552) 2-54-43 2-41-72 2-42-41 2-44-40 2-55-48	centrznamenka@tamb.ru	393400, Тамбовская область, Знаменский район, р.п. Знаменка, ул. Парковая, д. 2

6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»	8 (47553) 2-72-32 2-81-59 2-44-42 2-84-71 2-73-44 2-71-74 2-74-03	kscon-ingavino@mail.ru	393310, Тамбовская область, Инжавинский район, р.п. Инжавино, ул. Советская, д. 9
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Мордовского района»	8 (47542) 3-14-85 3-26-67 3-28-67 3-28-99 3-13-78 3-12-32	m_soc_ob@mail.ru	393600, Тамбовская область, Мордовский район, р.п. Мордово, Ленинский проспект, д. 4
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района»	8 (47546) 3-11-78 3-14-57 3-29-30 3-33-76 3-30-28 3-32-32	togkycon@yandex.ru	393570, Тамбовская область, Мучкапский район, р.п. Мучкапский, ул. Базарная, д. 19
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района»	8 (47536) 3-83-41 3-01-92	balobaeva78@mail.ru	393000, Тамбовская область, Никифоровский район, р.п. Дмитриевка, ул. Державинская, д. 8
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Первомайского района»	8 (47548) 2-20-73 2-26-03 2-26-91 2-12-86	socialne@yandex.ru	393700, Тамбовская область, Первомайский район, р.п. Первомайский, ул. Больничная, д. 2
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Петровского района»	8 (47544) 2-09-86 2-01-85	togupet@tamb.ru	393070, Тамбовская область, Петровский район, с. Петровское, ул. Интернациональная, д. 32
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Пичаевского района»	8 (47554) 2-30-67 2-30-73	kconpi4@yandex.ru	393970, Тамбовская область, Пичаевский район, с. Пичаево, ул. Красная, д. 33

13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»	8 (47555) 2-53-61 2-40-24 2-57-39 2-57-57 2-57-41	socobsl@yandex.ru	393520, Тамбовская область, Ржаксинский район, р.п. Ржакса, Центральный микрорайон, д. 13.
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»	8 (47556) 2-20-15 2-20-75 2-20-81 2-20-95 2-20-98	kcsn25@mail.ru	393430, Тамбовская область, Сампурский район, п. Сатинка, ул. Кооперативная, д. 43а
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Сосновского района»	8 (47532) 2-46-94 2-66-36 2-62-65 2-38-31	vitytnev@yandex.ru	393840, Тамбовская область, Сосновский район, р.п. Сосновка, ул. Вокзальная, д. 8
16. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района»	8 (47543) 4-18-02 4-10-46 4-16-67	kcsn6819@tamb.ru	393800, Тамбовская область, Староюрьевский район, с. Староюрьево, ул. Советская, д. 91
17. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Токаревского района»	8 (47557) 2-60-24 2-43-38	kcsn68@yandex.ru	393550, Тамбовская область, Токаревский район, р.п. Токаревка, пер. Чехова, д. 8
18. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Уметского района»	8 (47559) 2-45-71 2-52-90 2-42-62 2-40-70 2-50-90	kcsn23@mail.ru	393130, Тамбовская область, Уметский район, р.п. Умет, ул. Мира, д. 11
19. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района»	8 (47537) 3-43-29 3-53-62 3-53-13 3-50-59 3-44-84	kkcsn68@yandex.ru	393360, Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Рабоче- Крестьянская, д. 11
20. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения города Котовска»	8 (47541) 4-46-22 4-49-14 4-46-77 4-25-25 4-49-29	centr681@yandex.ru	393190, Тамбовская область, г. Котовск, ул. Кирова, д. 10.

21. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района»	8 (47533) 4-52-10 4-16-72 4-41-94 4-12-47 4-90-17 4-12-96 4-12-97	socialcentr@mail.ru	393950, Тамбовская область, г. Моршанск, ул. Советская, д. 12
22. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»	8 (47545) 5-23-76 5-26-49 5-30-79 5-21-40	togkuson@yandex.ru	393761, Тамбовская область, г. Мичуринск, ул. Гоголевская, д. 88а
23. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»	8 (47531) 2-30-26 2-42-55 2-30-95	cson.rasskazovo@yandex.ru	393250, Тамбовская область, г. Рассказово, ул. Куйбышева, д. 1
24. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»	8 (47558) 4-25-36 4-13-02 4-23-98 4-01-33	cson-uvr@yandex.ru	393460, Тамбовская область, г. Уварово, ул. Базарная, д. 29
25. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Забота»	8(4752) 45-14-25	cson33@uszn.tambov.gov.ru	392000, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Рабочая, д. 4а



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «оказание адресной социальной
помощи»

Акт
проверки материального положения заявителя, членов семьи заявителя,
достоверности представленных заявителем сведений, обследования
материально-бытовых условий проживания заявителя

1. Фамилия, имя, отчество заявителя _____
(указывается полностью)

2. Юридический и фактический адрес проживания заявителя (семьи
заявителя): _____

3. Состав семьи (перечисляются члены семьи, совместно проживающие и
ведущие совместное хозяйство):

Фамилия, имя, отчество	Родственные отношения по отношению к заявителю	Дата рождения	Категория	Место работы, учебы, службы

4. Источники и виды доходов: _____

5. Среднедушевой доход составляет _____ рублей (ниже, выше величины
прожиточного минимума) (нужное подчеркнуть)

6. Материально-бытовые условия: _____

7. Состояние жилого помещения: _____

8. Сведения об имуществе, принадлежащем заявителю, членам семьи заявителя на праве собственности:

Вид имущества	Местонахождение, описание состояния имущества	Принадлежность

9. Заключение комиссии о причине ухудшения условий жизнедеятельности:

Подписи членов межведомственной комиссии, проводивших обследование:

(фамилия, имя, отчество) (должность) (подпись)

Подпись обследуемого _____

" _____ " _____ 20__ г.



ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «оказание адресной
социальной помощи»

Общая блок-схема предоставления государственной услуги
«оказание адресной социальной помощи»

