

№ 5226 от 11.11.2015 г.

Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Оказание государственной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам»; о признании утратившим силу постановления администрации города Пятигорска от 26.02.2013 г. № 494

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования города-курорта Пятигорска, -

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления государственной услуги «Оказание государственной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам».

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Пятигорска от 26.02.2013 г. № 494 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по оказанию государственной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Пятигорска Плесникову И.Т.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
Главы города Пятигорска

О.Н. Бондаренко

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города Пятигорска
от _____ № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги «Оказание государственной
социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко
проживающим гражданам»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления государственной услуги «Оказание государственной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам» (далее соответственно – Административный регламент, государственная услуга) устанавливает стандарт и порядок предоставления государственной услуги гражданам, указанным в пункте 1.2 Административного регламента.

1.2. Круг заявителей.

Заявителем является один из членов малоимущей семьи или малоимущей одиноко проживающий гражданин Российской Федерации, проживающий на территории города-курорта Пятигорска, либо их законный представитель (далее – получатели государственной услуги).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Государственная услуга предоставляется муниципальным учреждением «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска» (далее - Управление), расположенного по адресу: Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Первомайская, д. 89 а. Телефон горячей линии по вопросам предоставления государственной услуги: 8 (8793) 39-20-54.

Информация о предоставлении государственной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте муниципального образования города-курорта Пятигорска www.pyatigorsk.org и сайте Управления www.utszn032@mail.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и государственной системе «Портал государственных услуг Ставропольского края» www.26.gosuslugi.ru

График работы Управления указан в приложении 1 к настоящему Административному регламенту (Кабинет №4, отдел социальной защиты семьи и реабилитации инвалидов (далее – отдел)).

1.3.2. Информация о местонахождении и графике работы многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг города Пятигорска.

МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пятигорска» (далее - МФЦ) расположен по адресу: Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Коллективная, 3 а.

График работы МФЦ: понедельник - пятница – с 8.00 до 20.00, суббота – с 9.00 до 13.00. Воскресенье – выходной день.

1.3.3. Справочные телефоны Управления: (8-8793) 39-20-54, 39-08-28.

1.3.4. Справочные телефоны МФЦ: 8 (8793) 97-50-56, 97-51-52.

1.3.5. Адрес официального сайта Управления <http://www.uspn032.ru/>, адрес электронной почты – utszn032@mail.ru.

1.3.6. Адрес официального сайта МФЦ – pyatigorsk.umfc26.ru, адрес электронной почты – mfc-5gorsk@mail.ru.

1.3.7. Получение информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги, а также сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляются:

- лично на приеме заявителя в Управление, МФЦ;
- в письменном виде путем направления почтовых отправлений;
- устно – по телефону: 39-20-54;
- с использованием электронной почты Управления;
- в электронной форме – по электронной почте или через интернет-сайт;

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - единый портал) (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (далее - региональный портал) (www.26gosuslugi.ru);

- посредством использования универсальной электронной карты.

Размещается на информационных стендах в здании Управления и МФЦ, на официальном интернет-сайте Управления и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

текст настоящего Административного регламента;

блок-схема, представленная в приложении 11 к Административному регламенту;

график работы Управления, почтовый адрес, номера телефонов, адреса интернет-сайта и электронной почты, а также график работы МФЦ, почтовый адрес, номера телефонов, адреса интернет-сайта и электронной почты, по которым заявители могут получать необходимую информацию и документы.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги.

Наименование государственной услуги – оказание государственной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам.

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу, а также наименование всех иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется Управлением.

Органами, участвующими в предоставлении государственной услуги, являются:

территориальные органы Пенсионного фонда Российской Федерации;

территориальные органы государственной службы занятости населения Ставропольского края;

органы местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края;

территориальные органы Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Ставропольскому краю;

органы соцзащиты.

Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг, утверждаемый правовым актом Правительства Ставропольского края.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является:

- назначение государственной социальной помощи;
- отказ в назначении государственной социальной помощи.

2.4. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского

края, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги не может превышать 7 дней со дня принятия Управлением заявления со всеми необходимыми документами (как лично, так и через МФЦ).

Возможность приостановления предоставления государственной услуги нормативными актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрена.

При проведении дополнительной проверки окончательный ответ о назначении государственной социальной помощи либо отказе в ее назначении должен быть дан заявителю не позднее чем через 30 календарных дней после дня его обращения в Управление либо МФЦ.

Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги не превышает 3-дневный срок со дня принятия решения о назначении (отказе в назначении) государственной социальной помощи.

Срок передачи документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, из Управления в МФЦ – один день до истечения срока принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации¹;

Гражданским кодексом Российской Федерации²;

Семейным кодексом Российской Федерации³;

Федеральным законом от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»⁴;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»⁵;

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁶;

Федеральным законом от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»⁷;

1 «Российская газета» № 237 от 25 декабря 1993 года;

2 Собрание законодательства Российской Федерации, 05.12.1994, № 32, ст. 3301

3 Собрание законодательства Российской Федерации, 01.01.1996, № 1, ст. 16.

4 "Российская газета", № 142, 23.07.1999;

5 Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31, ст. 3451.

6 «Российская газета», от 30 июля 2010 г. № 168;

7 «Российская газета» № 75 от 8 апреля 2011 года

Законом Ставропольского края от 19 ноября 2007 г. № 56-кз «О государственной социальной помощи населению в Ставропольском крае»⁸;

Законом Ставропольского края от 11 декабря 2009 г. № 92-кз «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов в Ставропольском крае отдельными государственными полномочиями Российской Федерации, переданными для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации, и отдельными государственными полномочиями Ставропольского края в области труда и социальной защиты отдельных категорий граждан»⁹;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и предоставления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов»¹⁰;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц»¹¹;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»¹²;

Постановление Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края»¹³;

Постановлениями Правительства Ставропольского края «Об установлении величины прожиточного минимума на душу населения и по основным социально-демографическим группам населения в Ставропольском крае» за соответствующий квартал года;

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.

⁸ «Ставропольская правда» № 271-272 от 21.11.2007;

⁹ «Ставропольская правда» № 268 от 16.12.2009

¹⁰ Собрание законодательства Российской Федерации, 18.07.2011, № 29, ст. 4479.

¹¹ Собрание законодательства Российской Федерации, 27.08.2012, № 35, ст. 4829.

¹² Собрание законодательства Российской Федерации, 03.09.2012, № 36, ст. 4903.

¹³ Ставропольская правда, 07.12.2013, № 330-331.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, для предоставления государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

2.6.1. Для назначения государственной социальной помощи заявителем представляются в Управление либо МФЦ следующие документы:

заявление о назначении государственной социальной помощи (приложение 2 к настоящему Административному регламенту);

паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;

один из документов, подтверждающих факт совместного проживания заявителя с членами семьи (справка о составе семьи заявителя на дату обращения (с указанием даты рождения каждого члена семьи и степени родства (свойства), выданная управляющей жилищно-эксплуатационной организацией, на балансе которой находится жилой дом, домовая (поквартирная) книга, договор социального найма, выписка из финансового лицевого счета, выписка из поквартирной карточки);

документы, подтверждающие родство и (или) свойство (свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, свидетельство о перемене имени, свидетельство о расторжении брака);

документы, подтверждающие сведения о доходах каждого члена семьи за три месяца, предшествующих месяцу обращения за оказанием государственной социальной помощи.

Граждане, понесшие материальный ущерб в результате тяжелого заболевания, приведшего к необходимости использования дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях, лекарственных препаратов, дополнительно предоставляют платежные документы, подтверждающие затраты на использование дорогостоящих видов лечения в медицинских организациях, лекарственных препаратов (счета, договоры, кассовые и товарные чеки, квитанции и др.).

Граждане, претендующие на получение государственной социальной помощи в виде натуральной помощи, дополнительно представляют квитанцию (документ) о наличии и размере задолженности по оплате жилого помещения и предоставленные коммунальные услуги.

В случае подачи вышеуказанных документов законным представителем он представляет документ, удостоверяющий его личность, и оформленные надлежащим образом полномочия.

По желанию гражданина им, кроме оригиналов указанных документов, могут быть представлены их ксерокопии.

2.6.2. Способ получения документов, подаваемых заявителем, в том числе в электронной форме.

Утвержденный бланк заявления предоставляется заявителю при личном обращении в Управление либо МФЦ. Заявителю предоставляется

возможность распечатки бланка заявления, размещенного на едином портале и региональном портале.

Документы, перечисленные в подпункте 2.6.1 Административного регламента, могут быть представлены заявителем лично, направлены посредством почтовой связи (заказным письмом) или в форме электронного документа в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

Заявление и документы, направленные в электронной форме, подписываются электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В случае направления заявления и документов посредством почтовой связи (заказным письмом) документы, перечисленные в подпункте 2.6.1 Административного регламента, должны быть заверены нотариально.

Ответственность за достоверность и полноту предоставляемых сведений и документов, являющихся необходимыми для предоставления государственной услуги, возлагается на заявителя.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления. Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги.

Должностное лицо Управления либо МФЦ (в случае подачи заявления через МФЦ), ответственное за истребование документов в порядке межведомственного (ведомственного) информационного взаимодействия, запрашивает в течение 2 рабочих дней со дня подачи заявителем заявления, в том числе в электронной форме, следующие документы, которые находятся в распоряжении иных органов (организаций), участвующих в предоставлении государственной услуги:

справку о выплаченных суммах пенсии и (или) иных выплат, выдаваемую территориальным органом Пенсионного фонда Российской Федерации;

справку о регистрации гражданина в качестве безработного и получении пособия по безработице, выдаваемую территориальным органом государственной службы занятости населения Ставропольского края;

справку о составе семьи заявителя на дату обращения (с указанием даты рождения каждого члена семьи и степени родства (свойства), выдаваемую органом местного самоуправления муниципального образования Ставропольского края;

документы об имуществе, принадлежащем гражданину, претендующему на получение государственной социальной помощи (его семье) на праве собственности, запрашиваемые в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии;

справку, подтверждающую факт произошедшего пожара, выданную территориальным органом Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Ставропольскому краю;

документ, подтверждающий факт произошедшего наводнения, иного стихийного бедствия, выдаваемый органом местного самоуправления муниципального образования Ставропольского края, на территории которого произошли указанные обстоятельства.

Заявитель вправе самостоятельно представить указанные документы.

Запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти края, предоставляющих государственные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Государственная социальная помощь оказывается в пределах средств бюджета Ставропольского края, предусмотренных законом Ставропольского края о бюджете Ставропольского края на соответствующий финансовый год и плановый период.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

отсутствие документа (документов), подтверждающего (их) личность и полномочия заявителя;

документы напечатаны (написаны) нечетко и неразборчиво, имеют подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные

сокращения, исправления, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного лица;

документы исполнены цветными чернилами (пастой), кроме синих или черных, либо карандашом;

документы не содержат все установленные реквизиты: наименование и адрес организации, выдавшей документ, подпись уполномоченного лица, печать организации, выдавшей документ, дату выдачи документа, номер и серию (если есть) документа, срок действия документа;

документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

в документах фамилии, имени, отчества гражданина указаны не полностью (фамилия, инициалы);

заявление и копии документов не заверены в установленном порядке (при направлении документов посредством почтовой связи);

документы не подписаны электронной подписью или выявлено несоблюдение условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи, указанных в пункте 2.17 Административного регламента.

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

2.9.1. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

отсутствие у заявителя документов, подтверждающих факт проживания на территории города-курорта Пятигорска;

превышение величины прожиточного минимума над среднедушевым доходом семьи или доходом одиноко проживающего гражданина;

представление неполных и (или) недостоверных сведений о составе семьи и (или) доходах;

обращение за единовременной денежной выплатой по истечении 12 месяцев после пожара, наводнения, иного стихийного бедствия либо тяжелого заболевания, приведшего к необходимости использования дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях, лекарственных препаратов.

2.9.2. Возможность приостановления предоставления услуги действующим законодательством не предусмотрена.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги.

К услугам, необходимым и обязательным для предоставления государственной услуги, относится открытие счета в российской кредитной организации (в случае выплаты компенсации страховых премий через кредитные организации).

2.11. Порядок, размер и основания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги.

Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Открытие счета в кредитной организации осуществляется за счет средств заявителя.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения государственной услуги составляет 15 минут, по предварительной записи 10 минут, при получении результата предоставления государственной услуги - 15 минут, по предварительной записи - 10 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме.

Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется должностным лицом Управления либо МФЦ, ответственным за прием и регистрацию документов, посредством внесения соответствующей записи в журнал регистрации заявлений о назначении государственной социальной помощи (далее – журнал регистрации) по форме, указанной в приложении 3 к Административному регламенту, в день подачи заявления от заявителя или со дня предоставления документов в Управление сотрудниками МФЦ в течение 15 минут.

Запрос о предоставлении государственной услуги, направленный в электронной форме, распечатывается на бумажный носитель должностным лицом Управления, ответственным за прием и регистрацию документов, и регистрируется в журнале регистрации в сроки, указанные в настоящем пункте.

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

Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, должны находиться для заявителей в пределах пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Помещения, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Площадь мест ожидания зависит от количества заявителей, ежедневно обращающихся в Управление в связи с предоставлением государственной услуги. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги, режима работы.

Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов с заявителями.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Помещения МФЦ должны соответствовать требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.16. Показатели доступности и качества государственных услуг, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

К показателям доступности и качества государственных услуг относятся:

- 1) Своевременность (Св):

$Св = \text{Установленный регламентом срок} / \text{Время, фактически затраченное на предоставление государственной услуги} * 100\%$.

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям настоящего Административного регламента.

2) Доступность:

$$D_{\text{ос}} = D_{\text{тел}} + D_{\text{врем}} + D_{\text{б/бс}} + D_{\text{эл}} + D_{\text{инф}} + D_{\text{жит}},$$

где:

$D_{\text{тел}}$ – наличие возможности записаться на прием по телефону:

$D_{\text{тел}} = 10\%$ – можно записаться на прием по телефону,

$D_{\text{тел}} = 0\%$ – нельзя записаться на прием по телефону;

$D_{\text{врем}}$ – возможность прийти на прием в нерабочее время:

$D_{\text{врем}} = 10\%$ – прием (выдача) документов осуществляется без перерыва на обед (5%) и в выходной день (5%);

$D_{\text{б/бс}}$ – наличие безбарьерной среды:

$D_{\text{б/бс}} = 20\%$ – от тротуара до места приема можно проехать на коляске,

$D_{\text{б/бс}} = 10\%$ – от тротуара до места приема можно проехать на коляске с посторонней помощью 1 человека,

$D_{\text{б/бс}} = 0\%$ – от тротуара до места приема нельзя проехать на коляске;

$D_{\text{эл}}$ – наличие возможности подать заявление в электронном виде:

$D_{\text{эл}} = 20\%$ – можно подать заявление в электронном виде,

$D_{\text{эл}} = 0\%$ – нельзя подать заявление в электронном виде;

$D_{\text{инф}}$ – доступность информации о предоставлении государственной услуги:

$D_{\text{инф}} = 20\%$ – информация об основаниях, условиях и порядке предоставления государственной услуги размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») (5%) и на информационных стендах (5%), есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%), периодически информация об услуге размещается в СМИ (5%),

$D_{\text{инф}} = 0\%$ – для получения информации о предоставлении государственной услуги необходимо пользоваться услугами, изучать нормативные документы;

$D_{\text{жит}}$ – возможность подать заявление, документы и получить результат государственной услуги по месту жительства:

$D_{\text{жит}} = 20\%$ – можно подать заявление, документы и получить результат государственной услуги по месту жительства,

$D_{\text{жит}} = 0\%$ – нельзя подать заявление, документы и получить результат государственной услуги по месту жительства.

3) Качество (Кач): $\text{Кач} = K_{\text{докум}} + K_{\text{обслуж}} + K_{\text{обмен}} + K_{\text{факт}},$

где:

$K_{\text{докум}}$ = Количество принятых документов (с учетом уже имеющихся в органе соцзащиты) / Количество предусмотренных Административным регламентом документов $\times 100\%$.

Значение показателя более 100% говорит о том, что у гражданина затребованы лишние документы.

Значение показателя менее 100% говорит о том, что решение не может быть принято, потребуется повторное обращение;

$K_{\text{обслуж}} = 100\%$, если сотрудники вежливы, корректны, предупредительны, дают подробные доступные разъяснения;

$K_{\text{обмен}} = \text{Количество документов, полученных без участия заявителя} / \text{Количество предусмотренных Административным регламентом документов, имеющихся в ОИВ} \times 100\%$.

Значение показателя 100% говорит о том, что государственная услуга предоставляется в строгом соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

$K_{\text{факт}} = (\text{Количество заявителей} - \text{Количество обоснованных жалоб} - \text{Количество выявленных нарушений}) / \text{Количество заявителей} \times 100\%$.

Значение показателя 100% говорит о том, что государственная услуга предоставляется в строгом соответствии с законодательством.

4) Удовлетворенность (Уд):

$Уд = 100\% - K_{\text{обж}} / K_{\text{заяв}} \times 100\%$,

где:

$K_{\text{обж}}$ – количество обжалований при предоставлении государственной услуги;

$K_{\text{заяв}}$ – количество заявителей.

Значение показателя 100% свидетельствует об удовлетворенности граждан качеством предоставления государственной услуги.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

При предоставлении государственной услуги в МФЦ должностными лицами МФЦ могут в соответствии с настоящим Административным регламентом осуществляться:

информирование и консультирование заявителей по вопросу предоставления государственной услуги;

прием заявления и документов в соответствии с Административным регламентом;

истребование документов, необходимых для предоставления государственной услуги и находящихся в других органах и организациях в соответствии с заключенными соглашениями;

выдача заявителям документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги обеспечивается возможность заявителя с использованием сети «Интернет» через официальный сайт Управления, единый портал, региональный портал:

получать информацию о порядке предоставления государственной услуги и сведения о ходе предоставления государственной услуги;

предоставлять документы, необходимые для получения государственной услуги, в порядке, установленном постановлением

Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и предоставления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

При обращении заявителя посредством единого портала и регионального портала в целях получения информации о порядке предоставления государственной услуги, а также сведений о ходе предоставления государственной услуги используется простая электронная подпись или усиленная квалифицированная электронная подпись.

При обращении заявителя в форме электронного документа посредством единого портала и регионального портала в целях получения государственной услуги используется усиленная квалифицированная электронная подпись. Для использования усиленной квалифицированной подписи заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным законом «Об электронной подписи».

При обращении заявителя в форме электронного документа в целях получения государственной услуги с использованием сайта министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края (далее – министерство) в разделе «Личный кабинет» используется простая электронная подпись (авторизация логин/пароль). Для получения доступа к «Личному кабинету» на сайте министерства заявителю необходимо обратиться в орган соцзащиты для получения пароля. Логинем является страховой номер индивидуального лицевого счета заявителя.

При поступлении заявления и документов в электронной форме органом соцзащиты с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра осуществляется проверка используемой усиленной квалифицированной электронной подписи, которой подписаны поступившие заявление и документы, на предмет ее соответствия следующим требованиям:

квалифицированный сертификат создан и выдан аккредитованным удостоверяющим центром, аккредитация которого действительна на день выдачи указанного сертификата;

квалифицированный сертификат действителен на момент подписания электронного документа (при наличии достоверной информации о моменте подписания электронного документа) или на день проверки действительности указанного сертификата, если момент подписания электронного документа не определен;

имеется положительный результат проверки принадлежности владельцу квалифицированного сертификата квалифицированной электронной подписи, с помощью которой подписан электронный документ, и подтверждено отсутствие изменений, внесенных в этот документ после его подписания. При этом проверка осуществляется с использованием средств

электронной подписи, получивших подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом «Об электронной подписи», и с использованием квалифицированного сертификата лица, подписавшего электронный документ;

усиленная квалифицированная электронная подпись используется с учетом ограничений, содержащихся в квалифицированном сертификате лица, подписывающего электронный документ (если такие ограничения установлены).

Уведомление о принятии заявления, поступившего в орган соцзащиты, предоставляющий государственную услугу, посредством почтовой связи или в электронной форме, направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи указанного заявления, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

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

прием и регистрация заявления и документов на предоставление государственной услуги;

формирование и направление межведомственных запросов;

истребование документов, в случае проведения дополнительной проверки представленных сведений;

проверка права и принятие решения о назначении (отказе в назначении) государственной социальной помощи;

формирование выплатных документов.

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Прием и регистрация заявления и документов на предоставление государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Управление либо в МФЦ заявления с комплектом документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Содержание административной процедуры включает в себя прием, регистрацию заявления и документов, оформление и выдачу расписки-уведомления о приеме документов.

В случае представления заявителем документов не в полном объеме и (или) неправильно оформленных Управление в течение 2 рабочих дней со дня их представления направляет заявителю уведомление о перечне

недостающих документов и (или) документов неправильно оформленных по форме, указанной в приложении 4 к Административному регламенту.

В случае подачи заявления и документов в электронной форме указанная административная процедура дополнительно включает проверку действительности используемой заявителем усиленной квалифицированной электронной подписи.

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры 20 минут.

Указанная административная процедура выполняется должностным лицом Управления либо МФЦ, ответственным за прием и регистрацию документов.

Критериями принятия решения о приеме (отказе в приеме) документов являются основания, указанные в пункте 2.8 Административного регламента.

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поступившие в Управление в форме электронного документа, принимаются и распечатываются на бумажный носитель должностным лицом Управления, ответственным за прием и регистрацию документов. Указанные документы регистрируются и рассматриваются в порядке и сроки, установленные Административным регламентом.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю расписки-уведомления о приеме документов либо отказ в приеме документов.

Расписка-уведомление о приеме документов передается лично заявителю в ходе приема документов или направляется посредством почтовой связи, в электронном виде, в случае если документы направлены по почте или в электронной форме.

Должностное лицо Управления либо МФЦ, ответственное за прием и регистрацию документов, передает в порядке делопроизводства пакет документов должностному лицу Управления либо МФЦ, ответственному за истребование документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

3.2.2. Формирование и направление межведомственных запросов.

Основанием для начала административной процедуры является непредоставление заявителем лично документов, указанных в пункте 2.7 Административного регламента.

Содержание административной процедуры включает в себя направление запроса в орган и (или) организацию, в распоряжении которых находятся документы, контроль над своевременным поступлением ответа на направленный запрос, получение ответа.

Общий максимальный срок подготовки и направления запроса о предоставлении документов в рамках межведомственного (ведомственного) информационного взаимодействия не должен превышать 2 рабочих дней со дня поступления заявления и документов, предусмотренных подпунктом 2.6.1 Административного регламента.

Направление межведомственного запроса в рамках межведомственного (ведомственного) информационного взаимодействия осуществляется в электронном виде с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и системы электронного почтового сервиса гарантированной доставки с применением средств криптографической защиты информации и электронной подписи.

При отсутствии технической возможности направления межведомственного (ведомственного) запроса с использованием системы электронного почтового сервиса гарантированной доставки межведомственный (ведомственный) запрос формируется на бумажном носителе в соответствии с требованиями пунктов 1-6 и 8 части 1 статьи 7² Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и направляется в орган и (или) организацию, в распоряжении которых находятся указанные документы, по почте или курьером.

Если межведомственный (ведомственный) информационный обмен осуществляется на бумажных носителях, то 10-дневный срок принятия решения о назначении (отказе в назначении) государственной социальной помощи исчисляется со дня поступления в Управление или МФЦ по межведомственному (ведомственному) запросу последнего необходимого документа.

Указанная административная процедура выполняется должностным лицом Управления либо МФЦ, ответственным за истребование документов в порядке межведомственного (ведомственного) информационного взаимодействия.

Критерием принятия решения о направлении запроса об истребовании документа в порядке межведомственного (ведомственного) информационного взаимодействия является непредставление заявителем документов, указанных в пункте 2.7 Административного регламента.

Результатом административной процедуры является получение Управлением или МФЦ ответа на межведомственный (ведомственный) запрос.

Должностное лицо Управления либо МФЦ, ответственное за истребование документов в порядке межведомственного (ведомственного) информационного взаимодействия, при поступлении ответа на запрос приобщает его к пакету документов, который передает в порядке делопроизводства должностному лицу Управления, ответственному за назначение государственной социальной помощи.

Передача должностным лицом МФЦ пакета документов в Управление осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и Управлением.

3.2.3. Истребование документов, в случае проведения дополнительной проверки представленных сведений.

Основанием для истребования документов является поступление полного пакета документов от должностного лица Управления либо МФЦ,

ответственного за прием и регистрацию документов, и решение начальника Управления о проведении дополнительной проверки представленных сведений.

Основанием для проведения дополнительной проверки предоставленных сведений является:

Наличие в предоставленных документах противоречивых сведений о доходах заявителя и (или) членов его семьи;

Ненадлежащее оформление предоставленных документов.

Содержание административной процедуры включает в себя принятие решения о проведении дополнительной проверки представленных сведений и направление заявителю уведомления о проведении дополнительной проверки представленных сведений в 3-дневный срок со дня принятия такого решения, подготовку и направление запроса в орган и (или) организацию, владеющих такой информацией, контроль над своевременным поступлением ответа на направленный запрос, получение ответа.

Должностное лицо Управления, ответственное за истребование документов, в случае проведения дополнительной проверки представленных сведений, готовит проект решения о проведении дополнительной проверки представленных сведений и проект уведомления о проведении дополнительной проверки представленных сведений по формам, указанным в приложениях 5 и 6 к Административному регламенту.

Общий максимальный срок истребования документов, в случае проведения дополнительной проверки представленных сведений – 30 календарных дней.

Указанная административная процедура выполняется должностным лицом Управления, ответственным за истребование документов, в случае проведения дополнительной проверки представленных сведений.

Результатом административной процедуры является получение Управлением запрашиваемых сведений.

3.2.4. Проверка права и принятие решения о назначении (отказе в назначении) государственной социальной помощи.

Основанием для начала административной процедуры является поступление от должностного лица Управления либо МФЦ, ответственного за истребование документов в порядке межведомственного (ведомственного) информационного взаимодействия, пакета документов.

Содержание административной процедуры включает в себя проверку права на получение государственной социальной помощи, принятие решения о назначении (отказе в назначении) государственной социальной помощи, формирование личного дела и уведомление о назначении (отказе в назначении) государственной социальной помощи.

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 4 рабочих дня.

Указанная административная процедура выполняется должностным лицом Управления, ответственным за назначение государственной социальной помощи.

Должностное лицо Управления, ответственное за назначение государственной социальной помощи, проверяет право заявителя на получение государственной социальной помощи и готовит проект решения о назначении государственной социальной помощи или проект решения об отказе в назначении государственной социальной помощи по формам, указанным в приложениях 7 и 8 к Административному регламенту (далее – решение), а также проект уведомления о назначении государственной социальной помощи или проект уведомления об отказе в назначении государственной социальной помощи по формам, указанным в приложениях 9 и 10 к Административному регламенту (далее – уведомление).

Принимает решение и подписывает уведомление начальник Управления.

Утвержденные проекты решения и уведомления передаются в порядке делопроизводства должностному лицу Управления, ответственному за назначение государственной социальной помощи.

Должностное лицо Управления, ответственное за назначение государственной социальной помощи, приобщает в личное дело решение и копию уведомления.

Результатом административной процедуры является направление заявителю уведомления по адресу и способом, указанным им в заявлении.

Передача Управлением уведомления в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Управлением.

3.2.5. Формирование выплатных документов.

Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу Управления, ответственному за формирование выплатных документов, утвержденного решения.

Содержание административной процедуры включает в себя формирование и утверждение списков получателей и ведомостей на выплату государственной социальной помощи, подготовку платежных документов и передачу их в российские кредитные организации или в структурные подразделения федерального государственного унитарного предприятия «Почта России».

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры 3 рабочих дня.

Указанная административная процедура выполняется должностным лицом Управления, ответственным за формирование выплатных документов, заведующим отделом бухгалтерского учета и отчетности, начальником Управления.

Результатом административной процедуры является утверждение надлежаще оформленных списков получателей, ведомостей на выплату, платежных поручений подписью и гербовой печатью либо электронно-цифровой подписью начальника Управления.

Должностное лицо отдела бухгалтерского учета и отчетности Управления передает утвержденные списки получателей с приложением

платежных поручений в российские кредитные организации, а ведомости на выплату с приложением платежных поручений в структурные подразделения федерального государственного унитарного предприятия «Почта России».

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений, осуществляется начальником отдела либо лицом, его замещающим, путем проведения проверок, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Периодичность осуществления текущего контроля осуществляется постоянно, при обращении заявителя за предоставлением государственной услуги.

Контроль за соблюдением и исполнением специалистами МФЦ положений Административного регламента осуществляется руководителем МФЦ.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых, внеплановых и тематических проверок. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги.

За нарушение порядка предоставления государственной услуги, повлекшее ее не предоставление заявителю либо предоставление государственной услуги с нарушением установленных сроков, требование документов и (или) платы, не предусмотренных федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами, а также за нарушение порядка и сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия ее к рассмотрению должностные лица Управления привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) должностных лиц Управления, а также в принимаемых ими решениях нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих (далее - жалоба)

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Управления, его должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов МФЦ, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Предмет жалобы

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации или нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации или нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Ставропольского края;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края;

отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

Заявитель может подать жалобу:

лично в Управление;

в письменной форме путем направления почтовых отправлений в Управление;

в электронном виде посредством использования:

официального сайта Управления в сети Интернет;

единого портала (www.gosuslugi.ru);

регионального портала (www.26gosuslugi.ru).

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ, который обеспечивает ее передачу в Управление.

Жалоба передается в Управление в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и Управлением (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

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

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

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

В случае подачи заявителем жалобы в электронном виде, документы, предусмотренные подпунктами «1»-«2» абзаца тринадцатого пункта 5.4 настоящего Административного регламента могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба должна содержать:

наименование Управления либо МФЦ, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность должностного лица, муниципального служащего, замещающих должность в органе соцзащиты, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, его должностного лица, муниципального служащего;

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

5.4. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая к Главе города Пятигорска, в Управление либо руководителю МФЦ, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица администрации города Пятигорска, Управления или специалиста МФЦ, 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.

В случае если принятие решения по жалобе заявителя не входит в компетенцию Управления, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы Управление направляет ее в уполномоченный на рассмотрение орган и информирует заявителя о перенаправлении жалобы в письменной форме.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

При желании заявителя обжаловать действие (бездействие) должностного лица Управления, последний обязан сообщить ему свою

фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия (бездействия).

Управление обеспечивает:

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Управления, его должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Управления;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Управления, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Управления подаются начальнику Управления, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения начальника Управления, предоставляющего муниципальную услугу, подаются Главе города Пятигорска.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Управление либо к Главе города Пятигорска, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если принятие решения по жалобе заявителя не входит в компетенцию Управления, в течение семи дней со дня регистрации жалобы Управление направляет ее в уполномоченный на рассмотрение орган и информирует заявителя о перенаправлении жалобы в письменной форме.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы Управление принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы Глава города Пятигорска принимает одно из следующих решений:

признает жалобу заявителя обоснованной и обязывает начальника Управления устранить выявленные нарушения;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

наименование органа соцзащиты, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица органа соцзащиты, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице органа соцзащиты, решение или действие (бездействие) которого обжалуются;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

Приложение 1
к Административному
регламенту предоставления
государственной услуги
«Оказание государственной
социальной помощи
малоимущим семьям и
малоимущим одиноко
проживающим гражданам»

Сведения

о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок),
адресах электронной почты МУ «Управление социальной поддержки
населения администрации города Пятигорска

Муниципальное учреждение «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска»	357500. г. Пятигорск, ул. Первомайская. д. 89а	(879-3) 39-08-28	utszn032@mail.ru
--	---	---------------------	------------------

График (режим) работы МУ «Управление социальной поддержки населения администрации города Пятигорска»

Понедельник	Прием граждан с 09.00 до 17.00
Среда	Прием социальных работников с 09.00 до 13.00
Четверг	Прием граждан с 09.00 до 17.00
Перерыв	С 13.00 до 14.00
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

Приложение 2
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Оказание государственной
социальной помощи малоимущим
семьям и малоимущим одиноко
проживающим гражданам»

Муниципальное учреждение «Управление социальной поддержки населения
администрации города Пятигорска»

Заявление о назначении государственной социальной помощи

Гр. _____
(фамилия, имя, отчество заявителя)

Адрес регистрации по месту жительства (пребывания): _____

(населенный пункт, улица, дом, квартира)

Телефон _____

Документ, удостоверяющий личность, вид документа

Серия		Дата выдачи	
Номер		Дата рождения	
Кем выдан			

Прошу Вас оказать мне (моей семье) государственную социальную помощь. Для назначения государственной социальной помощи представляю следующие документы:

Отметка о представленных заявителем документах	Наименование документов	Документы, которые будут запрошены Управлением
	Свидетельства о рождении детей (членов семьи)	
	Свидетельства о браке или о расторжении брака	
	Документы об имуществе, принадлежащем заявителю (членам его семьи) на праве собственности	
	Документы о составе семьи (справка о составе семьи заявителя на дату обращения (с указанием даты рождения каждого члена семьи и степени родства (свойства), выданная управляющей жилищно-эксплуатационной организацией, на балансе которой находится жилой дом, либо органом местного самоуправления муниципального образования Ставропольского края, домовая (поквартирная) книга, договор социального найма, выписка из финансового лицевого счета, выписка из поквартирной карточки)	

	Документы, подтверждающие доходы заявителя (его семьи), полученные за три последних календарных месяца	
Дополнительно для временно неработающих граждан		
	Справка из ГУ Центр занятости населения о регистрации неработающих граждан в качестве безработных и размерах получаемого (не получаемого) пособия	
Дополнительно для опекунов и попечителей		
	Решение суда	
Дополнительно для законных представителей		
	Доверенность	
Дополнительно при перемене фамилии, имени, отчества		
	Свидетельство о перемене фамилии, имени, отчества (нужное подчеркнуть)	
Дополнительно для оказания государственной социальной помощи в повышенном размере		
	Справка, подтверждающая факт произошедшего пожара, выданная районным (городским) отделом (отделением) государственного пожарного надзора Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Ставропольскому краю	
	Документ, подтверждающий факт произошедшего наводнения, иного стихийного бедствия, выданный органом местного самоуправления муниципального образования Ставропольского края, на территории которого произошли указанные обстоятельства	
	Платежные документы, подтверждающие затраты на использование дорогостоящих видов лечения в медицинских организациях, лекарственных препаратов	
. Дополнительно для оказания государственной социальной помощи в виде натуральной денежной выплаты		
	Квитанцию (документ) о наличии и размере задолженности по оплате жилого помещения и предоставленные коммунальные услуги.	

Прошу выплатить установленную мне государственную социальную помощь через:
кредитное учреждение _____ на счет № _____
на имя _____
через почтовое отделение по адресу регистрации (проживания или пребывания)

Прошу выплатить установленную мне государственную социальную помощь в виде натуральной денежной выплаты предназначенной для полного или частичного погашения задолженности по оплате жилого помещения и предоставленных коммунальных услуг в жилых помещениях многоквартирных домов или жилым доме на счет № _____

(реквизиты банковского счета организации для перечисления на него денежных средств)

Согласен(а) на бессрочную (до особого распоряжения) обработку моих персональных данных и персональных данных моих несовершеннолетних детей в целях оказания государственной социальной помощи, на проведение проверки представленных мною сведений, и на истребование необходимых сведений из других органов и организаций, в рамках предоставления государственной услуги.

Правильность сообщаемых мною сведений подтверждаю.

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден(а).

_____ 20__ г. _____
(подпись заявителя) (расшифровка подписи)

Заявление и документы гр. _____
(Ф.И.О.)

приняты _____ 20__ г. и зарегистрированы № _____
(подпись специалиста, принявшего документы)

(линия отреза)

Расписка-уведомление в приеме документов

Заявление и документы гр. _____
(Ф.И.О.)

Приняты _____ (дата) и зарегистрированы № _____

(фамилия, инициалы и подпись специалиста, принявшего документы)

Приложение 3
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Оказание государственной
социальной помощи малоимущим
семьям и малоимущим одиноко
проживающим гражданам»

**Журнал регистрации заявлений
о назначении государственной социальной помощи**

№ п/п	Дата приема заявле ния	Ф.И.О	Адрес регистрации по месту жительства (пребывания)	Дата принятия решения о назначении (отказе в назначении) государствен ной социальной помощи	Размер выплаты	Номер личног о дела	Фамилия, инициалы, подпись специалист а

Приложение 4
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Оказание государственной
социальной помощи малоимущим
семьям и малоимущим одиноко
проживающим гражданам»

Ставропольский край
Город Пятигорск
Муниципальное учреждение "Управление социальной поддержки населения
администрации города Пятигорска"

УВЕДОМЛЕНИЕ

№ _____ от __.__.201__г.

Уважаемая(ый)

!

(фамилия, имя, отчество)

Уведомляем Вас, что в соответствии с пунктом 5 Положения о размере, условиях и порядке назначения и выплаты государственной социальной помощи населению в Ставропольском крае, утвержденного постановлением Правительства Ставропольского края от 21.05.2008 № 79-п (далее – Положение) Вами не представлены документы:

1

2

3

К сведению сообщаем, что в случае непредставления вышеуказанных документов в срок до __.__.20__ в соответствии с пунктом 5¹ Положения Ваше заявление будет оставлено без рассмотрения.

Вы имеете право повторно обратиться за назначением ежемесячной денежной выплаты, представив документы в порядке, предусмотренном пунктами 5 Положения.

Руководитель

подпись

расшифровка подписи

Специалист, фамилия, имя, отчество

Телефон

Приложение 5
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Оказание государственной
социальной помощи малоимущим
семьям и малоимущим одиноко
проживающим гражданам»

Ставропольский край
Город Пятигорск
Муниципальное учреждение "Управление социальной поддержки населения
администрации города Пятигорска"

РЕШЕНИЕ № _____ от ____ _____ 20__г.

о проведении дополнительной проверки сведений,
содержащихся в представленных заявителем документах

Закон Ставропольского края от 19.11.2007 № 56-кз

«О ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ НАСЛЕНИЮ В
СТАВРОПОЛЬСКОМ КРАЕ»

Заявка на государственную социальную помощь №__ от ____ _____ 20__г.

(дата обращения ____ _____ 20__г.)

(фамилия, имя, отчество заявителя)

(дата рождения)

На основании пункта 10¹ Положения о размере, условиях и порядке назначения и выплаты государственной социальной помощи населению в Ставропольском крае, утвержденного постановлением Правительства Ставропольского края от 21.05.2008 № 79-п решено провести дополнительную проверку следующих сведений, содержащихся в представленных на рассмотрение документах

(сведения, содержащиеся в представленных документах и подлежащие проверке)

Руководитель

подпись

Расшифровка подписи

Печать

Приложение 6
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Оказание государственной
социальной помощи малоимущим
семьям и малоимущим одиноко
проживающим гражданам»

Адресат

Ставропольский край
Город Пятигорск
Муниципальное учреждение "Управление социальной поддержки населения
администрации города Пятигорска"

УВЕДОМЛЕНИЕ

о проведении дополнительной проверки представленных сведений для назначения
государственной социальной помощи

Уважаемый(ая) _____!
(фамилия, имя, отчество)

Уведомляем Вас, что на основании пункта 10¹ Положения о размере, условиях и порядке
назначения и выплаты государственной социальной помощи населению в Ставропольском крае,
утвержденного постановлением Правительства Ставропольского края от 21.05.2008 № 79-п
принято решение о проведении дополнительной проверки представленных сведений:

(сведения, содержащиеся в предоставленных документах и подлежащих проверке)

Руководитель

подпись

расшифровка подписи

Специалист, фамилия, имя, отчество

Телефон

Приложение 7
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Оказание государственной
социальной помощи малоимущим
семьям и малоимущим одиноко
проживающим гражданам»

Ставропольский край
Город Пятигорск
Муниципальное учреждение "Управление социальной поддержки населения
администрации города Пятигорска"

РЕШЕНИЕ № _____ от _____ 20__г.
о назначении государственной социальной помощи
Закон Ставропольского края от 19.11.2007 № 56-кз
«О ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ НАСЛЕНИЮ В
СТАВРОПОЛЬСКОМ КРАЕ»

Заявка на государственную социальную помощь №__от ____ 20__г.

(дата обращения _____ 20__г.

НАЗНАЧИТЬ _____
(Фамилия, имя, отчество)

Адрес места жительства (пребывания) _____

Списки (кредитная организация) _____, лицевой счет _____

Количество членов семьи: _____, среднедушевой доход семьи: _____

Период: _____, прожиточный минимум: _____

Вид пособия	Начало выплаты	Окончание выплаты	Сумма

Расчет произвел _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Расчет проверил _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Руководитель _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Печать

Приложение 8
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Оказание государственной
социальной помощи малоимущим
семьям и малоимущим одиноко
проживающим гражданам»

Ставропольский край
Город Пятигорск
Муниципальное учреждение "Управление социальной поддержки населения
администрации города Пятигорска"

РЕШЕНИЕ № _____ от ____ _____ 20__г.

об отказе в назначении государственной социальной помощи
Закон Ставропольского края от 19.11.2007 № 56-кз
«О ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ НАСЛЕНИЮ В
СТАВРОПОЛЬСКОМ КРАЕ»

Заявка на государственную социальную помощь № _____ от _____

(дата обращения ____ _____ 20__г.)

ОТКАЗАТЬ

Фамилия, имя, отчество _____

Адрес места жительства (пребывания) _____

Причина: _____

Расчет произвел	подпись	расшифровка подписи
Расчет проверил	подпись	расшифровка подписи
Руководитель	подпись	расшифровка подписи

Печать

Приложение 9
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Оказание государственной
социальной помощи малоимущим
семьям и малоимущим одиноко
проживающим гражданам»

Ставропольский край
Город Пятигорск
Муниципальное учреждение "Управление социальной поддержки населения администрации
города Пятигорска"

Адресат

УВЕДОМЛЕНИЕ

№ _____ от ____ _____ 20__г.

о назначении государственной социальной помощи

Уважаемый(ая) _____!
(фамилия, имя, отчество)

Сообщаем, что в соответствии с Законом Ставропольского края от
19.11.2007 № 56-кз «О государственной социальной помощи населению в
Ставропольском крае» Вам назначена государственная социальная помощь в
размере _____.

Руководитель

подпись

расшифровка подписи

Специалист, фамилия, имя, отчество

Телефон

Приложение 10
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Оказание государственной
социальной помощи малоимущим
семьям и малоимущим одиноко
проживающим гражданам»

Ставропольский край
Город Пятигорск
Муниципальное учреждение "Управление социальной поддержки населения
администрации города Пятигорска"

УВЕДОМЛЕНИЕ

№ _____ от _____ 20__г.

Уважаемый (ая) _____!

(фамилия, имя, отчество заявителя)

Уведомляем Вас об отказе в назначении государственной социальной помощи.
Причина отказа:

(указывается причина отказа со ссылкой на действующее законодательство (подпункт,
пункт, статья, название и номер

нормативного правового акта)

Отказ в назначении государственной социальной помощи Вы можете обжаловать в
администрацию муниципального района (городского округа) и (или) в судебном порядке.

Руководитель

подпись

расшифровка подписи

Специалист, фамилия, имя, отчество

Телефон