

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ



АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРООСКОЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

«22» марта 2016 г.

№ 963

г. Старый Оскол

Об утверждении административного
регламента предоставления
государственной услуги
«Предоставление срочных социальных
услуг»

В соответствии с федеральными законами от 28 декабря 2013 года № 442 – ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава Старооскольского городского округа Белгородской области администрация городского округа

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление срочных социальных услуг» (прилагается).

2. Отменить постановления главы администрации Старооскольского городского округа:

- от 21 июня 2012 года № 2135 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Социальное такси» в Старооскольском городском округе для граждан, направленных на процедуру гемодиализа в учреждения здравоохранения Старооскольского городского округа Белгородской области»;

- от 28 января 2013 года № 185 «О внесении изменений в постановление главы администрации Старооскольского городского округа от 21 июня 2012 года № 2135»;

- от 03 июля 2013 года № 2450 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Социальное такси» в Старооскольском городском округе для граждан, направленных на процедуру

гемодиализа в учреждения здравоохранения Старооскольского городского округа Белгородской области»;

- от 01 ноября 2013 года № 3953 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Социальное такси» в Старооскольском городском округе для граждан, направленных на процедуру гемодиализа в учреждения здравоохранения Старооскольского городского округа Белгородской области»;

- от 05 октября 2012 года № 3668 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Социальное такси» в Старооскольском городском округе»;

- от 06 февраля 2013 года № 340 «О внесении изменений в постановление главы администрации Старооскольского городского округа от 05 октября 2012 года № 3668»;

- от 03 июля 2013 года № 2447 «О внесении изменений в административный регламент предоставления государственной услуги «Социальное такси» в Старооскольском городском округе»;

- от 01 ноября 2013 года № 3952 «О внесении изменений в административный регламент предоставления государственной услуги «Социальное такси» в Старооскольском городском округе».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа по социальному развитию Н.Н. Зубареву.

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

Глава администрации
Старооскольского городского округа

А.В. Гнедых

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Старооскольского городского округа
от « 22 » 03 2016 г. № 963

**Административный регламент
предоставления государственной услуги «Предоставление срочных
социальных услуг»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Предметом регулирования административного регламента являются отношения, возникающие между физическими лицами или их уполномоченными представителями и муниципальным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – МБУ «КЦСОН»), связанные с предоставлением государственной услуги «Предоставление срочных социальных услуг» (далее – государственная услуга).

1.2. Административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление срочных социальных услуг» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур, порядок взаимодействия с физическими лицами или их уполномоченными представителями и МБУ «КЦСОН».

1.3. Круг заявителей.

Заявителями, в отношении которых предоставляется государственная услуга, являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Старооскольского городского округа, беженцы, остро нуждающиеся в социальной поддержке, неотложной помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности, если существуют обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности, предусмотренные действующим законодательством (далее – заявитель).

От имени заявителей с заявлением о предоставлении государственной услуги могут обращаться их уполномоченные представители (далее – представители).

Медицинские, образовательные или иные организации, не входящие в систему социального обслуживания населения предоставляют в МБУ «КЦСОН» информацию о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочном телефоне, адресе официального сайта, адресе электронной почты.

Для получения информации о предоставлении государственной услуги заявители обращаются в МБУ «КЦСОН».

Почтовый адрес МБУ «КЦСОН»: 309504, Белгородская область, г. Старый Оскол, м-н Интернациональный, д. 15.

Справочный телефон МБУ «КЦСОН»: (4725) 44-32-08, тел./факс: (4725) 24-10-86.

Адрес электронной почты МБУ «КЦСОН»: kacson-oskol@mail.ru.

Адрес официального сайта МБУ «КЦСОН»: <http://www.kcson-oskol.ru>.

Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее - Портал государственных и муниципальных услуг).

Региональная информационная система «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области» www.gosuslugi31.ru (далее - Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области).

МБУ «КЦСОН» предоставляет государственную услугу по следующему графику:

понедельник: 08.00 - 17.00 (перерыв на обед с 13.00 до 13.45);

вторник: 08.00 - 17.00 (перерыв на обед с 13.00 до 13.45);

среда: 08.00 - 17.00 (перерыв на обед с 13.00 до 13.45);

четверг: 08.00 - 17.00 (перерыв на обед с 13.00 до 13.45);

пятница: 08.00 - 15.45 (перерыв на обед с 13.00 до 13.45);

суббота, воскресенье – выходные дни.

1.4.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе сведений о ходе предоставления государственной услуги.

Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляют должностные лица МБУ «КЦСОН».

Основными требованиями при консультировании являются:

а) актуальность;

б) компетентность;

в) своевременность;

г) четкость в изложении материала;

д) полнота консультирования;

е) наглядность форм подачи материала;

ж) удобство и доступность.

Консультирование заинтересованных лиц организуется путем:

а) индивидуального консультирования;

б) публичного консультирования.

Консультирование осуществляется в устной и письменной форме.

1.4.3. Индивидуальное устное консультирование.

Индивидуальное устное консультирование осуществляется должностным лицом МБУ «КЦСОН» (далее – должностное лицо), предоставляющим государственную услугу, при обращении заявителя за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам в рамках предоставляемой государственной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время для консультации по телефону - в пределах 10 минут.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся

гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Во время разговора речь должностного лица должна быть четкой, не допускаются параллельные разговоры с окружающими людьми.

Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

Одновременное консультирование по телефону и на личном приеме не допускается.

1.4.4. Индивидуальное письменное консультирование.

Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении заявителя в МБУ «КЦСОН» путем:

- а) личного вручения;
- б) направления почтой или электронной почтой;
- в) направления по факсу.

Письменные разъяснения по предоставляемой государственной услуге осуществляются при наличии письменного обращения заявителя.

Письменный ответ подписывается директором МБУ «КЦСОН» или лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

1.4.5. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в средствах массовой информации, на официальном сайте МБУ «КЦСОН», на Портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

1.4.6. Заявители информируются должностными лицами:

- а) об основаниях для предоставления государственной услуги;
- б) об основаниях для прекращения, приостановления предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;
- г) о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;
- д) о сроке предоставления заявителям результатов предоставления государственной услуги;
- е) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

1.4.7. Порядок, форма и место размещения информации.

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

- 1) извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления государственной услуги;
- 2) текст административного регламента (стандарта государственной услуги) с приложениями;
- 3) краткое описание порядка предоставления государственной услуги;
- 4) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- 5) образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования к ним;
- 6) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги;
- 7) схема размещения должностных лиц МБУ «КЦСОН» и режим приема ими заявителей;
- 8) основания для прекращения, приостановления предоставления государственной услуги;
- 9) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- 10) порядок получения консультаций;
- 11) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, органа, предоставляющего государственную услугу;
- 12) наименование, адрес и телефон вышестоящего органа, предоставляющего государственную услугу.

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись директора МБУ «КЦСОН» или лица, его замещающего, дату размещения.

Стенды (вывески), содержащие информацию о порядке предоставления государственной услуги, размещаются при входе в помещение МБУ «КЦСОН».

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Предоставление срочных социальных услуг».

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу.

2.2.1. Государственную услугу предоставляет МБУ «КЦСОН».

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

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги.

Результатами предоставления государственной услуги являются:

- принятие решения о предоставлении государственной услуги;
- принятие решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью заявителя.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования:

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) («Собрание законодательства Российской Федерации», 04.08.2014 № 31);

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите

инвалидов в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 27.11.1995, № 48, ст. 4563; «Российская газета», 02.12.1995 № 234);

Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 29.07.2002, № 30, ст. 3032; «Российская газета», 31.07.2002, №140, «Парламентская газета», 31.07.2002, № 144);

Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 30.12.2013, № 52 (часть I), ст. 7007; «Российская газета», 30.12.2013, № 295);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179; «Российская газета», 30.07.2010, № 168);

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, № 19, ст. 2060; «Российская газета», 05.05.2006, № 95; «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

закон Белгородской области от 05.12.2014 № 321 «О регулировании отдельных вопросов организации социального обслуживания в Белгородской области» («Белгородские известия», 09.12.2014, № 237);

постановление Правительства Белгородской области от 27.10.2014 № 402-пп «О признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании» (сайт «Вестник нормативных правовых актов Белгородской области», 06.11.2014, <http://www.zakon.belregion.ru>);

постановление Правительства Белгородской области от 16.12.2014 № 464 – пп «О реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации» (сайт «Вестник нормативных правовых актов Белгородской области», 19.12.2014, <http://www.zakon.belregion.ru>).

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

Документами, необходимыми для предоставления государственной услуги являются:

- а) заявление;
- б) документ, удостоверяющий личность заявителя;
- в) документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.

В качестве документа, удостоверяющего личность, заявителем может представляться:

- а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) иные документы, признаваемые в соответствии с федеральным законодательством документами, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации;
- в) паспорт иностранного гражданина;

г) иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, лица без гражданства в Российской Федерации - соответственно для иностранных граждан, лиц без гражданства;

д) вид на жительство;

е) удостоверение беженца.

Заявитель может обратиться с заявлением в МБУ «КЦСОН»:

1) в форме электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет:

а) лично или через законного представителя;

б) направить по почте;

в) по телефону;

г) иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление и документы.

Форма заявления приводится в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

а) 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;

б) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

а) предоставление документов в нечитабельном виде, содержащих подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления;

б) предоставление документов, имеющих серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание.

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

2.9.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги, оказываемой бесплатно, отсутствуют.

2.9.2. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги, оказываемой на условиях оплаты, является нарушение условий оплаты, предусмотренных договором.

2.9.3. Отказ заявителю в предоставлении государственной услуги осуществляется, если у заявителя отсутствуют обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, предусмотренные действующим законодательством.

2.10. Основания для прекращения предоставления государственной услуги.

2.10.1. Основания для прекращения предоставления государственной услуги оказываемой бесплатно, отсутствуют.

2.10.2. Основаниями для прекращения предоставления государственной услуги, оказываемой на условиях оплаты, являются:

а) письменное заявление заявителя (представителя) об отказе в предоставлении государственной услуги;

б) истечение срока действия договора;

в) нарушение заявителем (представителем) условий, предусмотренных договором;

г) смерть заявителя или ликвидация (прекращение деятельности) МБУ «КЦСОН».

2.11. 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.

Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, действующим законодательством не предусмотрено.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление государственной услуги.

2.12.1. Государственная услуга оказывается бесплатно в случаях:

а) обеспечения бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;

б) обеспечения одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

в) содействия в получении временного жилого помещения;

г) содействия в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

д) содействия в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

2.12.2. Государственная услуга оказывается на условиях оплаты при предоставлении дополнительных социальных услуг, перечень и тарифы которых утверждены постановлением Правительства Белгородской области от 16 декабря 2014 года № 464 – пп «О реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации».

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении заявителя за предоставлением государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги.

Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, как и при получении результата предоставления государственной услуги, не должен превышать 15 минут.

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

Заявление о предоставлении государственной услуги в письменной, электронной и устной форме, фиксируется в журнале учета обращений в день поступления (далее – Журнал).

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

2.15.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

Здание (строение), в котором расположено МБУ «КЦСОН», оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Центральный вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы МБУ «КЦСОН».

2.15.2. Требования обеспечения доступности для инвалидов объектов, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

Обеспечение инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

- а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;
- г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;
- д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н;
- з) оказание иных видов посторонней помощи.

2.15.3. Требования к присутственным местам.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

Места предоставления государственной услуги включают места для ожидания, информирования, приема заявителей, которые оборудуются стульями

(креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации, написания заявлений).

У входа в каждое помещение размещаются информационные таблички с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием.

Помещения соответствуют государственным санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Помещения оборудованы противопожарной системой, а также средствами пожаротушения.

2.15.4. Требования к местам для информирования.

Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

а) информационными стендами;

б) стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

2.15.5. Требования к местам для ожидания.

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Места ожидания в очереди на представление или получение документов оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 4 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

Места для подготовки требуемых документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений, ручками и бумагой.

Для создания комфортных условий ожидания на специальных столах размещаются газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления государственной услуги.

2.15.6. Требования к местам приема заявителей.

Кабинеты приема Заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

а) номера кабинета;

б) фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего прием;

в) времени перерыва на обед, технического перерыва.

Рабочее место должностного лица оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускается.

2.15.7. Визуальная, текстовая и мультимедийная информации о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде (устанавливается в удобном для граждан месте), а также на Портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

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

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

2.16.1. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- 1) время ожидания при предоставлении государственной услуги;
- 2) расположенность в зоне доступности к основным транспортным дорогам;
- 3) возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе предоставления государственной услуги;
- 4) своевременное полное информирование о государственной услуге и о ходе ее предоставления посредством различных форм информирования, предусмотренных настоящим административным регламентом;
- 5) четкость, простота и ясность в изложении информации;
- 6) обеспечение инвалидам условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:
 - а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения государственной услуги действий;
 - б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
 - в) оказание работниками МБУ «КЦСОН» иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
 - г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в регистратуре.

2.16.2. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

- 1) предоставление государственной услуги в установленные настоящим административным регламентом сроки;
- 2) соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;
- 3) обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;
- 4) наличие полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении государственной услуги;
- 5) отсутствие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

2.16.3. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность.

При направлении заявления почтовым отправлением непосредственного взаимодействия заявителя со специалистом, ответственным за предоставление государственной услуги, не требуется.

При личном обращении заявитель осуществляет взаимодействие со специалистом, ответственным за предоставление государственной услуги, при подаче заявления и получении подготовленного в ходе исполнения государственной услуги документа. При предоставлении государственной услуги продолжительность каждого взаимодействия не должна превышать 15 минут.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

Заявитель вправе обратиться за предоставлением государственной услуги с использованием универсальной электронной карты в порядке и сроки, установленные законодательством.

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

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

а) принятие заявления, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг;

б) принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги;

в) предоставление государственной услуги.

Блок-схемы административных процедур предоставления государственной услуги приводятся в приложении № 2 настоящего административного регламента.

3.2. Принятие заявления, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является заявление заявителя, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

3.2.2. Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры (далее – специалист), устанавливает личность заявителя.

3.2.3. При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении специалист помогает заявителю заполнить заявление.

3.2.4. До оказания срочных социальных услуг по заявлению заявитель должен быть ознакомлен с перечнем услуг, условиями и порядком оплаты дополнительных социальных услуг, а также с тарифами на социальные услуги.

3.2.5. В случае наличия (отсутствия) оснований, указанных в пункте 2.8 настоящего административного регламента, специалист отказывает в приеме документов либо фиксирует поступившее заявление путем внесения соответствующих записей в Журнал.

3.2.6. Дата приема заявления от гражданина, обратившегося за предоставлением государственной услуги, подтверждается отрывной распиской – уведомлением о приеме заявления.

3.2.7. Расписка-уведомление о приеме заявления оформляется специалистом в двух экземплярах, один из которых передается заявителю, другой – остается в личном деле заявителя.

3.2.8. Критерий принятия решения: наличие (отсутствие) оснований, указанных в пункте 2.8 настоящего административного регламента.

3.2.9. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 15 минут.

3.2.10. Результатом административной процедуры является регистрация заявления в Журнале; выдача расписки – уведомления о приеме заявления.

3.2.11. Способ фиксации: на бумажном носителе.

3.2.12. Контроль за выполнением административной процедуры осуществляет директор МБУ «КЦСОН» или лицо, его замещающее.

3.3. Принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении государственной услуги в Журнале.

3.3.2. В случае наличия (отсутствия) обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности заявителя, предусмотренные действующим законодательством, директор МБУ «КЦСОН» или лицо, его замещающее, принимает решение о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.3.3. Критерий принятия решения: наличие (отсутствие) обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности заявителя.

3.3.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры – в день обращения заявителя.

3.3.5. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении государственной услуги.

3.3.6. Способ фиксации: на бумажном носителе.

3.3.7. Контроль за выполнением административной процедуры осуществляет директор МБУ «КЦСОН» или лицо, его замещающее.

3.4. Предоставление государственной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о предоставлении государственной услуги.

3.4.2. При предоставлении государственной услуги на условиях оплаты заключается договор и производится оплата.

3.4.3. При предоставлении государственной услуги на бесплатной основе договор не заключается.

3.4.4. При предоставлении государственной услуги индивидуальная программа предоставления социальных услуг не составляется.

3.4.5. В случае наличия оснований, указанных в пункте 2.10.2 настоящего

административного регламента, договорные отношения между заявителем и МБУ «КЦСОН» прекращаются.

3.4.6. Критерий принятия решения: наличие (отсутствие) оснований, предусмотренных пунктом 2.10.2 настоящего административного регламента.

3.4.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры – в сроки, обусловленные нуждаемостью заявителя.

3.4.8. Результатом административной процедуры является составление акта о предоставлении срочных социальных услуг (Приложение № 3 к настоящему административному регламенту).

3.4.9. Способ фиксации: на бумажном носителе.

3.4.10. Контроль за выполнением административной процедуры осуществляет директор МБУ «КЦСОН» или лицо, его замещающее.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляет директор МБУ «КЦСОН».

4.1.2. В ходе текущего контроля директором МБУ «КЦСОН» проверяется:

- а) соблюдение сроков выполнения административных процедур;
- б) последовательность, полнота, результативность действий в рамках осуществления административных процедур;
- в) правильность принятых решений при предоставлении государственной услуги.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МБУ «КЦСОН» настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.1.4. По результатам текущего контроля, в случае выявления нарушений директор МБУ «КЦСОН» дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

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.

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми (проводятся в случае необходимости проверки устранения выявленных ранее нарушений, а также при поступлении обращений граждан и организаций, связанных с нарушениями при предоставлении государственной услуги). В ходе проведения проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия.

4.2.3. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.4. Акт подписывается председателем комиссии и утверждается директором МБУ «КЦСОН».

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

4.2.6. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

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

4.3.1. Должностные лица несут персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении государственной услуги, правильность оформления результата предоставления государственной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны:

а) директора МБУ «КЦСОН» - должен быть постоянным, всесторонним и объективным;

б) граждан, их объединений и организаций – осуществляется путем запроса информации о ходе предоставления государственной услуги в установленном настоящим административным регламентом порядке.

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

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами МБУ «КЦСОН».

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой в случаях:

а) нарушения срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

б) нарушения срока предоставления государственной услуги;

в) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Старооскольского городского округа для предоставления государственной услуги;

г) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Старооскольского городского округа для предоставления государственной услуги;

д) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Старооскольского городского округа;

е) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Старооскольского городского округа;

ж) отказа должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБУ «КЦСОН». Жалобы на решения, принятые директором МБУ «КЦСОН», подаются в администрацию Старооскольского городского округа или управление социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через официальный сайт МБУ «КЦСОН», Портал государственных и муниципальных услуг либо Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.7. Жалоба, поступившая в МБУ «КЦСОН», в администрацию Старооскольского городского округа, управление социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа, 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 МБУ «КЦСОН» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

а) удовлетворяется жалоба, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок, выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Старооскольского городского округа, а также в иных формах;

б) отказывается в удовлетворении жалобы.

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

5.11. 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 соответствующие органы.

5.12. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия (бездействие) должностных лиц органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в судебном порядке.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Предоставление срочных
социальных услуг»

(наименование учреждения)

(Ф.И.О. руководителя учреждения)

(фамилия, имя, отчество заявителя)

(дата рождения)

(категория заявителя)

(адрес места жительства)

(контактный телефон)

Заявление
на оказание услуг

Прошу оказать мне следующие виды услуг:

1. _____.
2. _____.
3. _____.

С расчетом стоимости дополнительных услуг ознакомлен (а) _____
(подпись)

В соответствии с законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» согласен на обработку указанных мной персональных данных муниципальным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения», расположенным по адресу: г. Старый Оскол, м-н Интернациональный, д. 15, с целью предоставления социальных услуг.

Перечень действий с персональными данными: ввод в базу данных, смешанная обработка, передача юридическим лицам на основании Соглашений с соблюдением конфиденциальности передаваемых данных и использованием средств криптозащиты.

Срок или условие прекращения обработки персональных данных: ликвидация МБУ «КЦСОН».

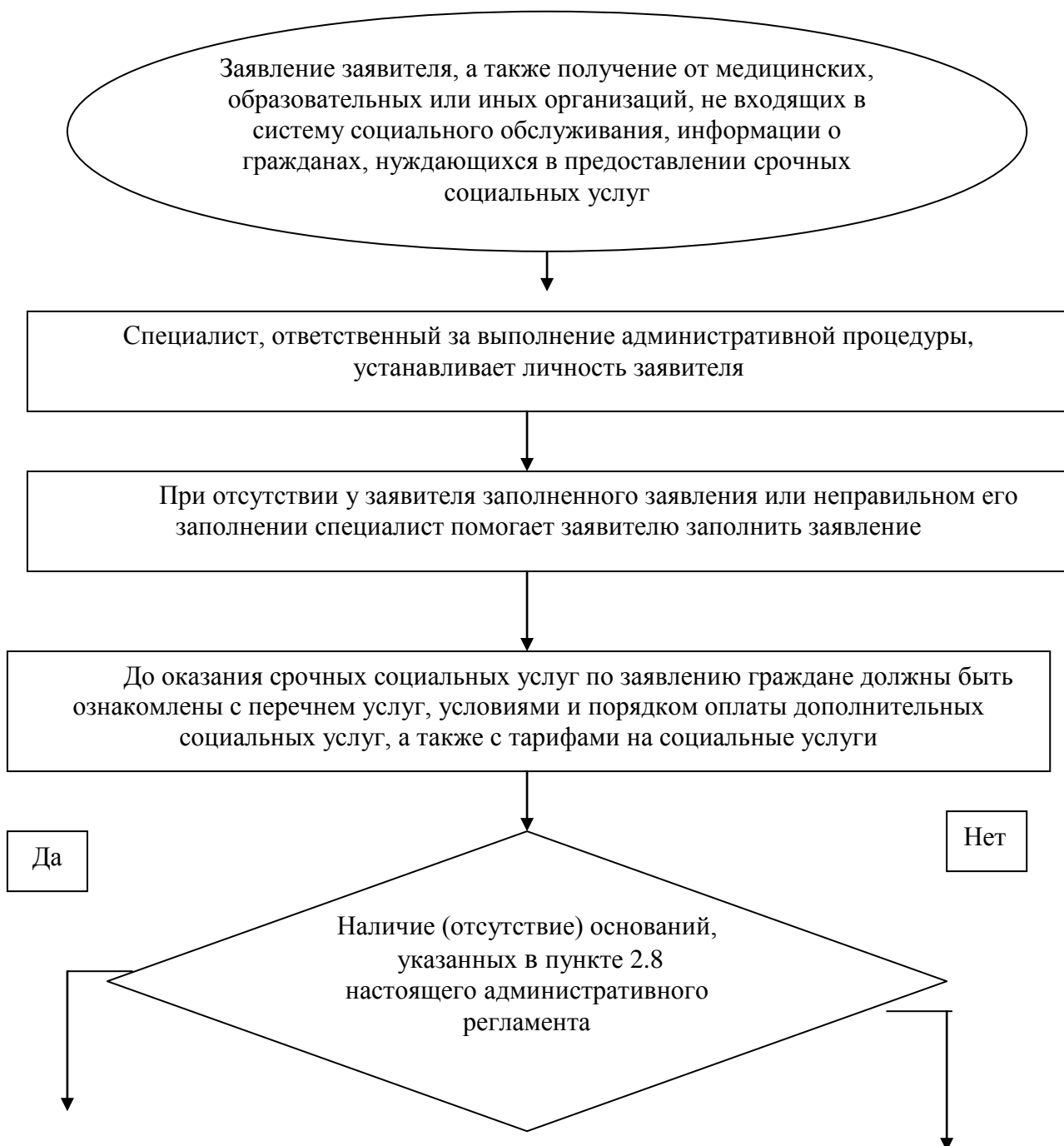
Порядок отзыва согласия на обработку персональных данных: на основании заявления субъекта персональных данных.

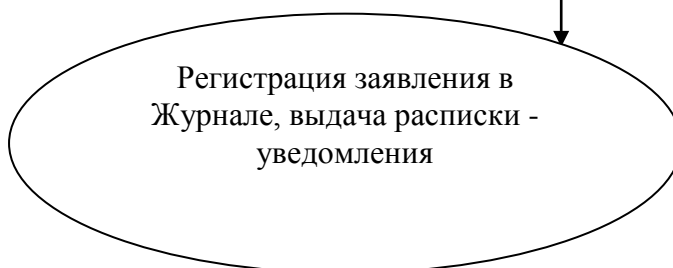
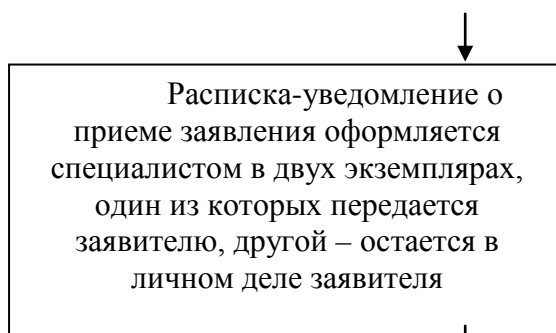
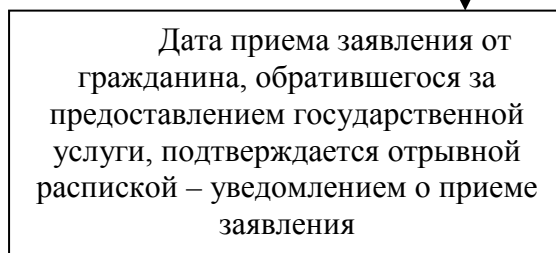
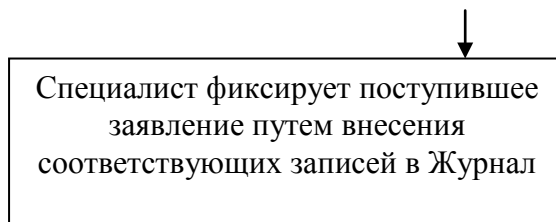
(дата)

(подпись)

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Предоставление срочных
социальных услуг»

БЛОК – СХЕМА
административной процедуры
«Принятие заявления, а также получение от медицинских,
образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального
обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении
срочных социальных услуг»

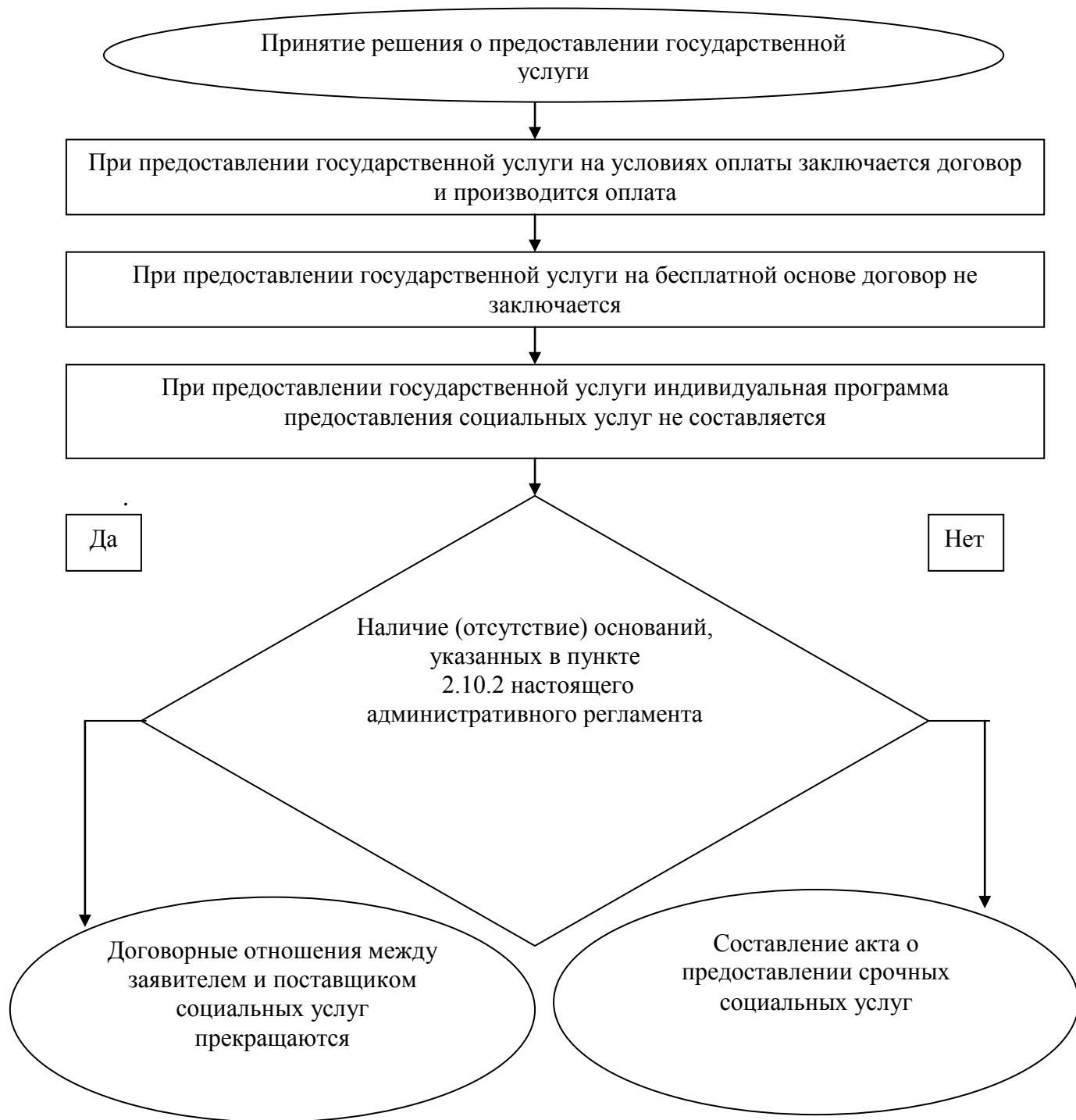




БЛОК – СХЕМА
административной процедуры
«Принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе
в предоставлении государственной услуги»



БЛОК – СХЕМА
административной процедуры
«Предоставление государственной услуги»



Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Предоставление срочных
социальных услуг»

Утверждаю:

_____ (должность руководителя учреждения)

_____ (Ф.И.О. руководителя учреждения)

« ____ » _____ 20__ года

Акт выполненных социальных услуг

Работником(ами) _____

(наименование структурного подразделения)

муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» _____

(Ф.И.О. исполнителей)

_____ (дата)

_____ (Ф.И.О. получателя социальных услуг)

оказаны следующие виды услуг:

1. _____.
2. _____.
3. _____.

Услуги оказал: _____

(Ф.И.О. и подпись исполнителя)

Выполнение работ подтверждаю: _____

(Ф.И.О. и подпись заявителя)

Расчет оплаты за оказанные дополнительные услуги

№ п/п	Наименование услуги	Объем и виды работ	Стоимость услуги за 1 единицу (руб.)	Количество оказанных услуг	Общая стоимость (руб.)	Примечание
1.						
2.						
Итого						

Расчет произвел: _____

(должность, Ф.И.О., подпись).