

УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И СЕМЕЙНОЙ ПОЛИТИКИ  
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 11 января 2021 года N 1

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги "оказание государственной социальной помощи"

В соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#), [постановлением администрации области от 13.06.2019 N 669 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг"](#) и в целях реализации [Закона области от 06.02.2012 N 113-3 "О государственной социальной помощи"](#) и [постановления администрации области от 20.11.2013 N 1335 "Об утверждении Порядка назначения и выплаты государственной социальной помощи, в том числе на условиях социального контракта, малоимущей семье и малоимущему одиноко проживающему гражданину, размеров государственной социальной помощи"](#) приказываю:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги "оказание государственной социальной помощи".

2. Признать утратившим силу:

приказ управления социальной защиты и семейной политики области Тамбовской области [от 16.08.2018 N 1616-ф "Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги "оказание государственной социальной помощи"](#);

пункт 2 [приказа управления социальной защиты и семейной политики Тамбовской области от 25.09.2018 N 1895-ф "О внесении изменений в отдельные административные регламенты"](#);

[приказ управления социальной защиты и семейной политики Тамбовской области от 13.12.2018 N 2422-ф "О внесении изменений в административный регламент предоставления государственной услуги "оказание государственной социальной помощи"](#).

3. Разместить настоящий приказ на официальном сайте управления социальной защиты и семейной политики области в сети Интернет и в соответствующем разделе федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)".

4. Опубликовать настоящий приказ на "Официальном интернет-портале правовой информации" ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и на сайте сетевого издания "Тамбовская жизнь" ([www.tamlife.ru](http://www.tamlife.ru)).

Начальник управления социальной защиты и  
семейной политики области  
А.Н.Орехова

# **Административный регламент предоставления государственной услуги "оказание государственной социальной помощи"**

Утвержден  
приказом  
управления социальной защиты и  
семейной политики области  
от 11.01.2021 N 1

## **1. Общие положения**

### **1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

Предметом регулирования Административного регламента предоставления государственной услуги "оказание государственной социальной помощи" (далее - Административный регламент) являются отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги "оказание государственной социальной помощи" (далее - государственная услуга), создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определение сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги.

## **1.2. Круг заявителей**

В соответствии с [Законом области от 06.02.2012 N 113-3 "О государственной социальной помощи"](#) право на получение государственной услуги имеют малоимущие семьи и малоимущие одиноко проживающие граждане, которые по независящим от них причинам имеют среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, установленной в Тамбовской области, проживающие на территории Тамбовской области, либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении государственной услуги.

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

1.3.1. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заявитель получает обратившись в управление социальной защиты и семейной политики области (далее - управление), в учреждение социального обслуживания населения по месту жительства заявителя (далее - учреждение), в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) (далее - уполномоченные органы) лично в устной или письменной форме, на информационных стендах (информационных уголках), по телефону, по электронной почте, посредством почтовой связи, на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://uprsoc.tmbreg.ru>), (далее - официальный сайт), в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" <https://www.gosuslugi.ru> (далее - Единый портал), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области <https://www.gosuslugi68.ru> (далее - Портал).

1.3.2. Сведения о ходе предоставления государственной услуги заявитель получает обратившись в управление, учреждение лично, по телефону, по электронной почте, а также размещается в личном кабинете на Портале, Едином портале.

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

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Устное информирование и консультирование осуществляется в момент обращения заявителя.

Письменное информирование осуществляется при наличии письменного обращения.

При индивидуальном письменном информировании (консультировании) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае, если для подготовки ответа необходимо запросить документы и материалы в иных государственных органах, органах местного самоуправления, руководитель (указывается верное наименование должности) (наименование органа исполнительной власти области или структурного подразделения администрации области, предоставляющего государственную услугу) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Информация по запросу на Интернет-сайте размещается в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней, а в случаях, требующих дополнительной проработки, проведения консультаций либо направления запросов в иные организации, - в течение 30 дней, за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами.

Ответ заявителю на письменное обращение направляется посредством почтового отправления.

Информация о предоставлении государственной услуги, в том числе сведения о ходе предоставления государственной услуги, предоставляются бесплатно.

1.3.4. Справочная информация размещается непосредственно в здании управления, учреждения в форме средств наглядной информации, в том числе на информационных стендах, в электронной форме - на официальном сайте управления, Портале, Едином портале, в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Федеральный реестр).

1.3.5. Способы получения справочной информации: лично в управлении, учреждении, по телефону, по электронной почте, посредством почтовой связи, на официальном сайте, на Портале, Едином портале.

Разработчиком административного регламента, при наличии иных форм, мест и способов получения справочной информации, указывается полный их перечень.

1.3.6. Управление обеспечивает актуализацию информации о предоставлении государственной услуги, в том числе справочной информации, в соответствующем разделе Федерального реестра, на официальном сайте и информационных стендах (информационных уголках) в течение десяти рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации.

## **2. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **2.1. Наименование государственной услуги**

Полное наименование государственной услуги: оказание государственной социальной помощи.

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

2.2.1. Государственная услуга предоставляется управлением, учреждением, многофункциональным центром.

2.2.2. Управление предоставляет государственную услугу на основании решения комиссии управления социальной защиты и семейной политики области по принятию решения об оказании (об отказе в оказании) государственной социальной помощи и адресной социальной помощи (далее - комиссия).

Управление осуществляет:

рассмотрение пакета документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

уведомление заявителя о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги;

предоставление государственной услуги путем оказания государственной социальной помощи:

в денежной форме;

в натуральной форме (продукты питания, одежда, обувь, лекарственные препараты и другие виды жизненно необходимых товаров); на основании социального контракта.

При предоставлении государственной услуги комиссия:

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

устанавливает право либо отсутствие права на оказание государственной социальной помощи;

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

принимает решение о мотивированном отказе в получении государственной социальной помощи.

### 2.2.3. Учреждение осуществляет:

информирование и консультирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги;

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

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

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

проверку материального положения семьи, одиноко проживающего гражданина, обратившихся с заявлением об оказании государственной социальной помощи, нуждаемости в помощи, на которую ссылается гражданин в своем заявлении, представленных заявителем сведений, обследование социально-бытовых условий проживания заявителя и составление актов обследования социально-бытовых условий проживания заявителя;

формирование и направление межведомственных запросов;

передачу в установленные сроки пакетов документов заявителей в управление социальной защиты и семейной политики области для рассмотрения на комиссии.

#### 2.2.4. Многофункциональный центр осуществляет:

информирование и консультирование заявителя по вопросам предоставления государственной услуги;

прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

передачу документов в учреждения.

#### 2.2.5. При предоставлении государственной услуги осуществляется взаимодействие с:

Государственным учреждением - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Тамбовской области в части представления сведений о размере пенсии, компенсационных выплат и дополнительного ежемесячного материального обеспечения пенсионеров за счет средств Пенсионного фонда Российской Федерации;

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

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

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



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

Федеральной службой исполнения наказаний Российской Федерации в части представления сведений:

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

о членах семьи, находящихся в местах лишения свободы;

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

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

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

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

Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Тамбовской области в части предоставления сведений о недвижимом имуществе заявителя и членов его семьи, содержащиеся в Едином государственном реестре недвижимости.

### **2.3. Результат предоставления государственной услуги**

Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения:

о предоставлении государственной социальной помощи;

об отказе в предоставлении государственной социальной помощи.

## **2.4. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги**

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги составляет 10 дней. Срок предоставления государственной услуги при необходимости проведения дополнительной проверки (комиссионного обследования) представленных заявителем сведений о доходах семьи (одиноко проживающего гражданина) составляет 30 дней.

2.4.2. Приостановление предоставления услуги не предусмотрено.

## **2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги**

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте управления в сети "Интернет", на Портале, Едином портале и в Федеральном реестре.

Актуализация информации о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление государственной услуги, обеспечивается управлением в течение 10 рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации.

## **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 представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, который заявитель должен представить самостоятельно:

заявление об оказании государственной социальной помощи; паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность (в случае расхождения персональных данных в документе, удостоверяющем личность, с иными документами представляется документ, подтверждающий основание данных изменений. Копия документа снимается с оригинала и заверяется специалистом);

документы, содержащие сведения о составе семьи;

документы, содержащие сведения о доходах всех членов семьи (одиноко проживающего гражданина);

документы о принадлежащем семье, одиноко проживающему гражданину движимом имуществе, в том числе транспортных средствах, вкладах в кредитных организациях, акциях и иных ценных бумагах;

документы, содержащие сведения, подтверждающие полную или частичную утрату (степень нанесенного ущерба, повреждения) жилого помещения, имущества в результате катастрофы природного или техногенного характера, пожара - представляется в случае обращения на восстановление, приобретение жилого помещения, жизненно необходимых товаров, утраченных (пострадавших) в связи с катастрофой природного или техногенного характера, пожара;

сведения о страховой выплате (возмещении) по произошедшему страховому случаю, в связи с которым обращается заявитель.

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

2.6.3. Заявление и документы предоставляются заявителем в учреждение лично, через многофункциональный центр, посредством почтового отправления, факса, электронной почты, Портала, Единого портала.

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

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

**2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и которые заявитель вправе представить**

2.7.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих получению посредством межведомственного информационного взаимодействия, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:

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

сведения о трудовой деятельности, предусмотренные статьей 66.1 [Трудового кодекса Российской Федерации](#);

сведения о выплатах, предоставляемых учреждением социального обслуживания;

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

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

сведения о суммах взысканных алиментов по исполнительным производствам;

сведения о членах семьи, находящихся в местах лишения свободы;

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

сведения о недвижимом имуществе заявителя и членов его семьи, содержащиеся в Едином государственном реестре недвижимости;

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

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

2.7.2 Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги.

2.7.3. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных услуг, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 [Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#);

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный администрацией области, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами "а - г" пункта 4 части 1 статьи 7 [Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#).

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

Основания для отказа в приеме документов не предусмотрены.

## **2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области**

2.9.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.9.2. В предоставлении государственной услуги отказывается при наличии следующих оснований:

предоставление гражданином (его семьей), обратившимся с заявлением об оказании ему государственной социальной помощи, неполных и (или) недостоверных сведений о составе семьи, доходах и принадлежащем ему (его семье) имуществе на праве собственности;

гражданин (его семья), обратившийся с заявлением об оказании государственной социальной помощи (далее - заявитель), не проживает на территории Тамбовской области;

гражданин (его семья) не относится к категории "малоимущий одиноко проживающий гражданин", "малоимущая семья";

заявитель по зависящим от него причинам имеет среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, установленного в Тамбовской области;

заявитель имеет возможность, используя все имеющиеся в его распоряжении возможности и средства, повысить свой уровень жизни и выйти из категории "малоимущий";

заявитель не принимает самостоятельных мер по повышению уровня жизни, улучшению материально-бытового положения, по выходу из категории "малоимущие" после получения в течение двух лет подряд государственной социальной помощи;

не подтверждение факта нуждаемости заявителя в оказании государственной социальной помощи.

## **2.10. 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**

При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, являющихся необходимыми обязательными для предоставления государственной услуги, а также участия иных организаций в предоставлении государственной услуги, законодательством не предусмотрено.

## **2.11. Размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги**

За предоставление государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

## **2.12. Размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы**



Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации и Тамбовской области не предусмотрена.

### **2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги**

Максимальное время ожидания граждан в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги 15 минут.

### **2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги 1 рабочий день.

Регистрация запроса и прилагаемых документов, направленных заявителями в форме электронных документов с использованием Портала, Единого портала осуществляется в день их поступления либо на следующий день в случае поступления заявления и документов, предусмотренных подразделом 2.6 Административного регламента, по окончании рабочего времени.

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

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

управление, учреждение размещаются в зданиях либо занимают часть административных зданий в центре города или районного центра, преимущественно на нижнем этаже здания;

путь от ближайших остановок общественного транспорта до мест предоставления государственной услуги должен быть оборудован соответствующими информационными указателями и местами для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе местами для специальных автотранспортных средств инвалидов.

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

наименование;

место нахождения;

режим работы;

телефонный номер справочной службы.

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

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.15.2. Требования к залу ожидания:

зал ожидания должен соответствовать комфортным условиям для заявителей, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски, и оптимальным условиям работы специалистов;

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

зал ожидания должен находиться в холле или иных специально приспособленных помещениях.

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

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

2.15.3. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги:

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

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов).

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Место должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускается.

Присутственные места должны быть оборудованы системой кондиционирования воздуха.

В месте предоставления услуги:

должен быть туалет со свободным доступом к нему в рабочее время, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов;

в период с октября по май должен работать гардероб либо размещаться специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

В местах заполнения запросов о предоставлении государственной услуги организуются помещения для приема заявителей, при этом части помещения отделяются перегородками в виде окон (кабинетов). При отсутствии такой возможности помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями должно быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста. Количество одновременно работающих окон (кабинетов) должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

Окна (кабинеты) приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: номера окна (кабинета);

фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста, осуществляющего прием;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

Рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством. Специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

2.15.4. Требования к информационным стендам (информационным уголкам) с образцами заполнения запросов и перечнем документов.

Визуальная, текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде, мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в информационном терминале в помещении для ожидания и приема заявителей, размещению подлежат информационные материалы, в том числе:

При входе в помещение уполномоченного органа и (или) в залах ожидания оборудуются информационные стенды (информационные уголки), на которых размещаются следующая информация и документы: почтовый адрес уполномоченного органа; адрес сайта уполномоченного органа;

справочный номер телефона уполномоченного органа, номер телефона-автоинформатора (при наличии);

режим работы уполномоченного органа;

выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

форма заявления и образец ее заполнения.

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

2.15.5. Требования к обеспечению доступности мест предоставления государственной услуги для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре, в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных услуг в многофункциональных центрах, предусмотренного статьей 15.1 [Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#)**

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

возможность получения государственной услуги своевременно и в соответствии с Административным регламентом;

доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе лицами с ограниченными физическими возможностями;

возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

возможность обращения за государственной услугой различными способами (личное обращение заявителя в учреждение, через многофункциональный центр, посредством почтового отправления, факса, электронной почты, Портала, Единого портала);

возможность досудебного обжалования решений, действий (бездействия) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа, ответственных за предоставление государственной услуги.

2.16.2. Показателем качества государственной услуги является: предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом, установленным Административным регламентом;

обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги; отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя по результатам предоставления государственной услуги.

## **2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

2.17.1. Копирование форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, осуществляется на официальном сайте уполномоченного органа, на Портале, Единого портала без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

2.17.2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется информация о ходе предоставления государственной услуги:

уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги; уведомление о результате предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.



2.17.3. При обращении через Портал, Единый портал заявителю необходимо пройти процедуру регистрации и авторизации с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - Единая система идентификации и аутентификации):

с использованием логина и пароля;

с помощью электронной подписи гражданина.

При обращении в электронной форме за получением государственной услуги через Портал, Единый портал заявитель имеет право использовать простую электронную подпись.

При обращении за получением государственной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, допускается использование средств электронных подписей класса КС1 и КС2.

2.17.4. Прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в многофункциональных центрах в соответствии с заключенным в установленном порядке соглашением о взаимодействии независимо от места регистрации или места пребывания заявителя на территории области (экстерриториальный принцип).

В случае приема заявителя специалистами многофункциональных центров в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии многофункциональные центры выполняют административные действия по информированию и консультированию заявителя по вопросам предоставления государственной услуги, приему заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, заверению в установленном порядке копий представленных документов, оригиналы которых возвращаются заявителю, передаче документов в учреждения.

В многофункциональных центрах осуществляется прием документов только при личном обращении заявителя (его представителя).

2.17.5. Условием предоставления государственной услуги независимо от места регистрации заявителя на территории области (экстерриториальный принцип) является регистрация заявителя в Единой системе идентификации и аутентификации.

Результат предоставления государственной услуги независимо от места регистрации в электронной форме и (или) форме электронных образов документов заверяются и направляются уполномоченными должностными лицами учреждения в личный кабинет заявителя на Портале, Едином портале.

Для получения результата предоставления государственной услуги на бумажном носителе заявитель (его представитель) имеет право обратиться непосредственно в учреждение.

2.17.6. Государственная услуга предоставляется по комплексному запросу в соответствии со статьей 15.1 [Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#).

### **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 ..**

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. Состав и последовательность административных процедур**

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме формирование и направление межведомственного запроса;

проведение проверки материального положения семьи, одиноко проживающего гражданина, обратившихся с заявлением об оказании государственной социальной помощи, нуждаемости в помощи, на которую ссылается гражданин в своем заявлении, представленных заявителем сведений, обследование социально-бытовых условий проживания заявителя, составление акта по проведенной проверке и передача полного пакета документов в управление;

рассмотрение комиссией пакета документов заявителя и принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной социальной помощи;

выдача уведомления по результатам предоставления государственной услуги.

### **3.2. Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме**

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является обращение заявителя, претендующего на получение государственной услуги, с заявлением в учреждение лично, через многофункциональный центр, посредством почтового отправления, факса, электронной почты, Портала, Единого портала.

Бланк заявления размещается на официальном сайте управления, на Портале, Едином портале.

Прием заявления и документов в электронной форме организуют должностные лица учреждения, ответственные за предоставление государственной услуги.

3.2.2. При обращении заявителя лично в учреждение или многофункциональный центр специалист, ответственный за прием документов:

устанавливает предмет обращения, личность заявителя, его гражданство или личность и полномочия законного представителя лица, претендующего на получение государственной услуги;

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

принимает меры для изготовления копий документов (при необходимости) и для их заверения.

В случае если документы представлены в полном объеме:

предлагает заявителю заполнить и подписать соответствующее заявление;

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

принимает заявление и документы;

проводит регистрацию принятых заявления и документов с указанием даты и времени приема с точностью до минуты, перечня принятых документов;

выдает расписку о приеме документов с указанием даты представления документов, перечня принятых документов с указанием их реквизитов (номера, даты выдачи и наименовании выдавшего органа) и общее количество принятых листов, сведений об их регистрации (дата, номер в соответствии с формой учета), фамилии, инициалов специалиста, принявшего документы, телефона, фамилии и инициалов специалиста, у которого заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов и времени, оставшемся до его завершения.

В случае несоответствия представленных заявителем документов перечню, указанному в разделе 2.6 Административного регламента, специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий для принятия решения о предоставлении государственной услуги.

Специалист, ответственный за прием документов, формирует перечень выявленных препятствий в двух экземплярах и передает его заявителю для подписания. Первый экземпляр перечня выявленных препятствий вместе с представленными документами передается заявителю, второй остается у специалиста.

3.2.3. Специалист, ответственный за прием документов в многофункциональном центре, регистрирует поступившие обращения граждан в информационной системе многофункционального центра, с автоматическим формированием выписки из электронного журнала регистрации и контроля обращений заявителей в многофункциональный центр.

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

3.2.4. Специалист, ответственный за прием документов в многофункциональном центре, не позднее одного дня, следующего за днем регистрации заявления, передает документы в соответствии с правилами документооборота через курьерскую службу многофункционального центра в учреждение.

Специалист, ответственный за прием документов в учреждении, передает обращения в канцелярию учреждения.

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

3.2.6. Заявление и необходимые документы могут быть поданы в учреждение в форме электронного документа с использованием электронных носителей либо посредством Единого портала, Портала.

Регистрация заявления и прилагаемых документов, направленных заявителями в форме электронных документов с использованием Портала, Единого портала осуществляется в день их поступления либо на следующий день в случае поступления заявления и необходимых документов по окончании рабочего времени.

Специалист, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и документов в электронной форме через Единый портал, Портал:

формирует комплект документов, поступивших в электронной форме; осуществляет проверку поступивших для предоставления государственной услуги заявления и электронных документов на соответствие требованиям, указанным в пункте 3.2.5 подраздела 3.2 Административного регламента;

сверяет данные, содержащиеся в направленных посредством Единого портала, Портала документах, с данными, указанными в заявлении.

В случае если направленное заявление и пакет электронных документов соответствуют требованиям, предусмотренным Административным регламентом, и нет разночтений между заявлением и документами, специалист, ответственный за прием документов, регистрирует представленные заявление и документы и направляет заявителю уведомление с указанием даты приема документов.

Проверка действительности простой электронной подписи или усиленной квалифицированной электронной подписи осуществляется "Единой системой идентификации и аутентификации" в автоматическом режиме.

Заявление и документы, поступившие в электронной форме, распечатываются специалистом, ответственным за прием документов, и передаются специалисту, ответственному за принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги, для рассмотрения заявления и документов в дальнейшем в установленном порядке.

3.2.7. Критерием принятия решения административной процедуры является наличие заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Результатом административной процедуры является прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Способ фиксации результата административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры: регистрация заявления и представленных документов в журнале регистрации заявителей на оказание государственной социальной помощи; направление заявителю в раздел "Личный кабинет" уведомления о принятии к рассмотрению заявления и документов в случае обращения заявителя через Портал, Единый портал.

3.2.8. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 день.

### **3.3. Формирование и направление межведомственного запроса**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления без приложения документов, которые в соответствии с пунктом 2.7.1 Административного регламента могут быть запрошены в порядке межведомственного взаимодействия.

Специалист учреждения осуществляет подготовку и направление в соответствии с пунктом 2.7.1 Административного регламента следующих запросов в:

Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Тамбовской области в части представления сведений:

о размере пенсии, компенсационных выплат и дополнительного ежемесячного материального обеспечения пенсионеров за счет средств Пенсионного фонда Российской Федерации;

о трудовой деятельности, предусмотренные статьей 66.1 [Трудового кодекса Российской Федерации](#);

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

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

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

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

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

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



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

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

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

Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Тамбовской области в части предоставления сведений о недвижимом имуществе заявителя и членов его семьи, содержащиеся в Едином государственном реестре недвижимости.

3.3.2. Специалист учреждения, ответственный за рассмотрение документов, формирует межведомственный запрос, который должен содержать:

наименование органа или организации, направляющих межведомственный запрос;

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

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

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

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

контактную информацию для направления ответа на межведомственный запрос;

дату направления межведомственного запроса;

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

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

3.3.4. В случае отсутствия доступа к единой системе межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия, межведомственный запрос делается на бумажном носителе.

Документы, необходимые для оказания государственной социальной помощи, определенные в настоящем разделе, получаются в соответствии с нормами, установленными [Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#).

3.3.5. Критерием принятия решения административной процедуры является отсутствие документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить.

Результатом административной процедуры является получение ответа па межведомственный запрос от государственных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Способ фиксации результата административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры: регистрация полученных ответственным специалистом учреждения документов.

3.3.6. В случае, если специалист учреждения не обнаруживает наличие документов, сведений, противоречащих друг другу и (или) требующих уточнения специалист учреждения принимает решение о передаче заявления и пакета документов в управление для принятия решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги в день получения результатов межведомственных запросов по электронной почте.

3.3.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 6 дней.

#### **3.4. Проведение проверки материального положения семьи, одиноко проживающего гражданина, обратившихся с заявлением об оказании государственной социальной помощи, нуждаемости в помощи, на которую ссылается гражданин в своем заявлении, представленных заявителем сведений, обследование социально-бытовых условий проживания заявителя, составление акта по проведенной проверке и передача пакета документов в управление**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является необходимость проведения проверки материального положения семьи, одиноко проживающего гражданина, обратившихся с заявлением об оказании государственной социальной помощи, нуждаемости в помощи, на которую ссылается гражданин в своем заявлении, представленных заявителем сведений (комиссионное обследование).

В случае, если специалист учреждения обнаруживает наличие документов, сведений, противоречащих друг другу и (или) требующих уточнения (за исключением сведений, полученных в рамках межведомственного взаимодействия) специалист учреждения принимает решение о:

комиссионном обследовании межведомственной комиссией, созданной приказом учреждения;

сообщении заявителю о комиссионном обследовании.

3.4.2. Межведомственная комиссия, созданная приказом учреждения, осуществляет проверку материального положения семьи, одиноко проживающего гражданина, обратившихся с заявлением об оказании государственной социальной помощи, нуждаемости в помощи, на которую ссылается гражданин в своем заявлении, представленных заявителем сведений, обследование социально-бытовых условий проживания заявителя с выходом на место его жительства (пребывания), результаты которой оформляются соответствующим актом.

Учреждением после оформления акта обследования осуществляется передача пакета документов в управление.

3.4.3. Критерием принятия решения административной процедуры является наличие документов, сведений, противоречащих друг другу и (или) требующих уточнения.

Результатом административной процедуры является оформление акта обследования, формирование полного пакета документов и передача его в управление.

Способ фиксации результата административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры: акт подписывается членами межведомственной комиссии, заявителем, и передается с документами в управление для принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги; оформление и размещение информации заявителю о передаче документов в управление ответственным должностным лицом в "Личном кабинете" на Портале, Едином портале.

3.4.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры:

при комиссионном обследовании - 10 дней;

без комиссионного обследования - 0 дней.

### **3.5. Рассмотрение комиссией пакета документов заявителя и принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной социальной помощи**

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры по принятию решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной социальной помощи является представление пакета документов на рассмотрение комиссии.

3.5.2. Комиссия рассматривает поступившие пакеты документов заявителей и определяет:

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

основания для отказа в оказании государственной социальной помощи.

3.5.3. Решение комиссии оформляется протоколом заседания комиссии, который подписывает секретарь комиссии, члены комиссии и утверждает председатель комиссии.

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

3.5.4. Критерием принятия решения административной процедуры является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 2.9.2 подраздела 2.9 раздела 2 Административного регламента.

Результатом административной процедуры является принятие решения комиссией об оказании или об отказе в оказании государственной социальной помощи.

Способ фиксации результата административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры: принятие решения комиссией управления о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги; оформление и размещение решения управления о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги ответственным должностным лицом в "Личном кабинете" на Портале, Едином портале.

3.5.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры: при комиссионном обследовании - 10 дней; без комиссионного обследования - 2 дня.

### **3.6. Выдача уведомления по результатам предоставления государственной услуги**

3.6.1. На основании протокола управления специалист управления готовит на официальном бланке за подписью начальника управления письменное уведомление получателю о предоставлении государственной социальной помощи.

Уведомление о предоставлении государственной социальной помощи после подписания членами комиссии и председателем комиссии протокола направляется любым из способов (телефон, почта, факс, Портал, Единый портал (посредством отправки соответствующего статуса в раздел "Личный кабинет")), указанных в заявлении.

3.6.2. В случае отказа в предоставлении государственной социальной помощи на основании протокола заседания комиссии специалист управления, ответственный за рассмотрение, готовит на официальном бланке за подписью начальника управления письменное уведомление заявителю об отказе в предоставлении государственной социальной помощи.

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

Уведомление об отказе в предоставлении государственной социальной помощи после подписания членами комиссии и председателем комиссии протокола направляется любым из способов (телефон, почта, факс, Портал, Единый портал (посредством отправки соответствующего статуса в раздел "Личный кабинет")), указанных в заявлении.

3.6.3. Критерием принятия решения административной процедуры является подписанный членами комиссии и председателем комиссии протокол управления.

Результатом административной процедуры является направление письменного уведомления заявителю о решении комиссии.

Способ фиксации результата административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры: регистрация письменного уведомления о принятом решении в информационной системе управления.

3.6.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры: при комиссионном обследовании - 3 дня; без комиссионного обследования - 1 день.

**3.7. Состав действий, которые обеспечиваются заявителю при предоставлении государственных услуг в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", Портала, официальных сайтов органов исполнительной власти, одобренный распоряжением администрации области**

При предоставлении услуги в электронной форме заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

запись на прием;

формирование запроса о предоставлении государственной услуги;

прием и регистрация органом (организацией) запроса услуги;

получение результата предоставления государственной услуги;

получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

досудебное обжалование.

## **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, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, ..**

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



Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем уполномоченного органа, ответственным за предоставление государственной услуги.

Текущий контроль за предоставлением должностными лицами уполномоченного органа государственной услуги осуществляется на постоянной основе (по итогам рабочего дня) по данным журнала учета заявлений и решений уполномоченного органа.

#### **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**

В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, руководитель уполномоченного органа, ответственный за организацию работы по предоставлению государственной услуги, может проводить проверки полноты и качества предоставления государственной услуги (далее - проверки) уполномоченным органом.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок (периодичность осуществления плановых проверок устанавливается приказами начальника управления, но не реже одного раза в год).

Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Проверки также могут носить тематический характер.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений при предоставлении государственной услуги.

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

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

Справка подписывается председателем и членами комиссии и согласовывается с начальником управления.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей к виновным лицам применяются меры ответственности, установленные законодательством Российской Федерации.

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

Должностные лица уполномоченного органа несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, установленных настоящим Административным регламентом.

Персональная ответственность должностного лица уполномоченного органа определяется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Тамбовской области.

Должностные лица уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями законодательства Российской Федерации, Тамбовской области и Административного регламента.

Должностные лица уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством.

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

Уполномоченный орган осуществляет постоянный контроль за предоставлением государственной услуги.

Уполномоченным органом осуществляется анализ результатов проведенных проверок, на основании которого принимаются необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в управление, учреждение, получения полной, актуальной и достоверной информации о деятельности уполномоченных органов при предоставлении государственной услуги, рассмотрении обращений (жалоб) и при обжаловании решений, действий (бездействия) должностных лиц в процессе получения государственной услуги.

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

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, а также их должностных**

## **лиц, государственных служащих, работников**

### **5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги**

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и (или) решения управления, должностного лица управления, учреждения, руководителя учреждения, работника учреждения либо государственного служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба), в досудебном порядке (далее - уполномоченный орган; должностное лицо уполномоченного органа).

### **5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

5.2.1 Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является незаконные решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги.

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

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в 15.1 [Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#); нарушение срока предоставления государственной услуги; требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области для предоставления государственной услуги;

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

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тамбовской области;

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

отказ управления, учреждения, должностных лиц управления, учреждения в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тамбовской области;

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 [Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#).

### **5.3. Органы, многофункциональный центр, уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в управление, учреждение, многофункциональный центр, в администрацию области, либо учредителю многофункционального центра.

Жалоба на решения и действия (бездействие) управления подается начальнику управления и в администрацию Тамбовской области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) начальника управления подается главе администрации Тамбовской области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, руководителя учреждения, должностных лиц и государственных служащих управления подается начальнику управления.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника учреждения подается руководителю учреждения.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подается руководителю этого многофункционального центра.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подается учредителю многофункционального центра.

#### **5.4. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, о результатах рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Портала**

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах (информационных уголках) в местах предоставления государственной услуги, на сайте уполномоченного органа, на Портале, Едином портале, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) в письменной форме, с использованием средств телефонной связи, по электронной почте, при личном приеме.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом и направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме, подписанной электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы.

## 5.5. Требования к содержанию жалобы, порядку подачи и рассмотрения жалобы

### 5.5.1. Жалоба должна содержать:

наименование уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа;

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

5.5.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) управления, начальника управления, государственного служащего, руководителя учреждения, работников учреждений может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта управления, Портала, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, Портала, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба подлежит регистрации в день ее поступления.

Жалоба, направленная в электронной форме, распечатывается, дальнейшая работа с ней ведется в установленном порядке.

5.5.3. В уполномоченном органе определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица уполномоченного органа, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб;

направление жалоб в уполномоченный орган на их рассмотрение орган.

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

Уполномоченный орган обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на сайте уполномоченного органа, на Портале, Едином портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа при личном приеме, в том числе по телефону, с использованием сайта уполномоченного органа;

заключение соглашений о взаимодействии между многофункциональным центром и уполномоченным органом в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителю результатов рассмотрения жалоб.



## **5.6. Основание для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги, выразившейся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа.

## **5.7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну.

## **5.8. Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

## **5.9. Решение, принимаемое по результатам рассмотрения жалобы**

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

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области;

в удовлетворении жалобы отказывается.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9.3. При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц уполномоченного органа, а также членов его семьи уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов с сообщением гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

При отсутствии в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса заявителя, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

## **5.10. Информация о порядке обжалования решения, принятого по жалобе**

Заявитель в случае несогласия с решением руководителя учреждения, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке начальнику управления; в случае несогласия с решением начальника управления, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке главе администрации области в соответствии с Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц органов исполнительной власти области, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, установленными постановлением администрации Тамбовской области от 27.06.2019 N 755; в случае несогласия с решением руководителя многофункционального центра, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке учредителю многофункционального центра.

Также решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.