



УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И  
СЕМЕЙНОЙ ПОЛИТИКИ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

24.04.2020

г. Тамбов

№ 59

О внесении изменений в приказ управления социальной защиты и семейной политики области от 25.04.2019 № 26 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «оказание адресной социальной помощи»

В целях приведения нормативных правовых актов управления социальной защиты и семейной политики области в соответствие с требованиями постановления администрации области от 13.06.2019 № 669 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» приказываю:

1. Внести в приказ управления социальной защиты и семейной политики области от 25.04.2019 № 26 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «оказание адресной социальной помощи» (далее - приказ, административный регламент) следующие изменения:

1.1. в преамбуле приказа слова «от 27.01.2011 № 38 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти области» заменить словами «от 13.06.2019 № 669 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»;

1.2. в административном регламенте:

1.2.1. раздел 1 изложить в следующей редакции:

«1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Предметом регулирования административного регламента предоставления государственной услуги «оказание адресной социальной помощи» являются отношения, возникающие в связи с предоставлением

государственной услуги «оказание адресной 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

Государственная услуга предоставляется следующим гражданам, проживающим на территории Тамбовской области:

гражданам Российской Федерации;

иностранным гражданам и лицам без гражданства, в том числе лицам, покинувшим место постоянного проживания вследствие их преследований по признаку вероисповедания, гражданства, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений.

В соответствии с Законом области от 28.06.2014 № 424-З «Об адресной социальной помощи в Тамбовской области» право на получение адресной социальной помощи имеют вышеназванные граждане, оказавшиеся по независящим от них причинам в ситуации, которая ухудшает условия их жизнедеятельности, и признанные исполнительным органом государственной власти области, ведающим вопросами социального обслуживания, нуждающимися в оказании адресной социальной помощи.

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

1.3.1. Информация о предоставлении государственной услуги предоставляется должностным лицом управления социальной защиты и семейной политики области (далее - управление) либо государственным служащим по телефону, на личном приеме, а также размещается на официальном сайте управления (<http://uprsoc.tmbreg.ru>), в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» (<https://gosuslugi68.ru>) (далее - Портал), Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://gosuslugi.ru>) (далее - Единый портал), а также на информационных стендах управления.

Устанавливается следующий порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги:

получение информации по вопросам предоставления услуги осуществляется путем самостоятельного обращения заявителей на Единый Портал, Портал, на официальный сайт управления, на информационные стенды управления;

сведения о ходе предоставления государственной услуги предоставляются должностным лицом управления по телефону, на личном приеме.

1.3.2. Справочная информация о месте нахождения и графиках работы управления, структурных подразделений управления, справочных телефонах структурных подразделений управления, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора, адресе официального сайта управления, а также электронной почты и формы обратной связи управления в сети «Интернет» размещается и актуализируется в течение 10 рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации в электронной форме на официальном сайте управления в сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Федеральный реестр), на Портале, Едином портале, в том числе на бумажном носителе на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги управления.

Устанавливаются следующие формы, место размещения и способы получения справочной информации:

справочная информация размещается в Федеральном реестре, а также в открытом доступе в электронной форме на Порталах, Едином портале на официальном сайте управления, в форме документов на бумажном носителе на информационных стендах управления;

получение справочной информации осуществляется заявителями самостоятельного путем обращения на Портал, Единый портал, на официальный сайт управления и на информационные стенды управления.

1.3.3. Информирование граждан о предоставлении государственной услуги при личном обращении осуществляется в соответствии с установленным режимом работы управления.

При обращении заявителя лично или по телефону в управление в соответствии с поступившим обращением предоставляется информация о месте нахождения уполномоченных органов (почтовые адреса, графики работы, справочные телефоны); о порядке предоставления государственной услуги, о способах и сроках подачи заявлений; о круге заявителей, которым предоставляется государственная услуга; о нормативных правовых актах Российской Федерации и Тамбовской области, регулирующих вопросы предоставления государственной услуги; о перечне документов, необходимых для рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги, о сроках приема и регистрации заявления; о ходе предоставления государственной услуги; о месте размещения на сайте управления информации по вопросам предоставления государственной услуги; о порядке обжалования действий или бездействия должностных лиц управления, предоставляющих государственную услугу.

Информация о предоставлении государственной услуги, сведения о ходе предоставления государственной услуги предоставляются бесплатно.»;

1.2.2. в разделе 2:

пункт 2.2.5 подраздела 2.2 исключить;

подразделы 2.4 – 2.17 изложить в следующей редакции:

«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

Управление принимает решение об оказании либо об отказе в оказании адресной социальной помощи в срок не более 16 рабочих дней с даты поступления заявления.

## 2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Информация о нормативных правовых актах, 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

Для оказания адресной социальной помощи заявитель обращается в управление с приложением следующих документов:

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

2.6.2. документ, удостоверяющий личность заявителя, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца;

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

2.6.4. документы, подтверждающие сведения о доходах заявителя и каждого члена семьи заявителя, полученных за три последних календарных месяца, предшествующих месяцу подачи заявления, за исключением документов, которые могут быть получены с использованием региональной системы межведомственного электронного взаимодействия, и указанных в пункте 2.7.1 подраздела 2.7 настоящего раздела административного регламента (не предоставляются лицами, покинувшими место постоянного проживания вследствие их преследований по признаку вероисповедания, гражданства, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений);

2.6.5. документы, содержащие сведения о принадлежащем заявителю (членам его семьи) движимом имуществе, в том числе транспортных средствах, вкладах в кредитных организациях, акциях и иных ценных бумагах (не предоставляются лицами, покинувшими место постоянного проживания вследствие их преследований по признаку вероисповедания, гражданства, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений);

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

2.6.7. Заявитель вправе представить иные документы, подтверждающие условия жизнедеятельности заявителя и членов семьи заявителя.

2.6.8. В случае, если для оказания адресной социальной помощи необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением государственной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящего абзаца не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.6.9. Заявитель по собственной инициативе вправе представить документы в виде копий, заверенных в соответствии с законодательством Российской Федерации порядке.

В случае представления оригиналов указанных документов должностное лицо, ответственное за прием документов, снимает с них копии и незамедлительно возвращает оригиналы документов заявителю.

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. Документы, подтверждающие сведения о доходах заявителя и каждого члена семьи заявителя, полученных за три последних календарных месяца, предшествующих месяцу подачи заявления, кроме сведений о доходах заявителя и каждого члена семьи заявителя, которые могут быть представлены только лично (не предоставляются лицами, покинувшими место постоянного проживания вследствие их преследований по признаку вероисповедания, гражданства, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений):

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

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

сведения о выплатах, предоставляемых учреждением социального обслуживания;

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

сведения о суммах взысканных алиментов по исполнительным производствам;

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

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. Сведения о регистрации по месту жительства (месту пребывания) заявителя, членов семьи заявителя.

2.7.3. Документы, содержащие сведения о принадлежащем заявителю (членам его семьи) имуществе на праве собственности (не предоставляются лицами, покинувшими место постоянного проживания вследствие их преследований по признаку вероисповедания, гражданства, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений):

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

2.7.4. Документ, выданный уполномоченным органом, содержащий информацию о стихийном бедствии, пожаре - в случае утраты имущества в результате стихийного бедствия, пожара.

2.7.5. 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 с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.

Документы, необходимые для оказания адресной социальной помощи, определенные в настоящем разделе, получаются в соответствии с нормами, установленными Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7.6. 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 № 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 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является представление документов, не соответствующих требованиям пункта 3.2.3 подраздела 3.2 раздела 3 административного регламента.

## 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 на следующих основаниях:

предоставление заявителем неполных и (или) недостоверных сведений; заявитель (заявитель и члены его семьи) не проживает(ют) на территории Тамбовской области;

неподтверждение факта нуждаемости заявителя в оказании адресной социальной помощи;

обращение за оказанием адресной социальной помощи лиц, социальная помощь которым была оказана в текущем году, за исключением случаев, указанных в пункте 2 статьи 4 Закона области от 28.06.2014 № 424-З «Об адресной социальной помощи в Тамбовской области»;

обращение за оказанием адресной социальной помощи малоимущих граждан, государственная социальная помощь которым была оказана в текущем году в соответствии с Законом области от 06.02.2012 № 113-З «О государственной социальной помощи».

## 2.10. 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 не должно превышать 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 не должен превышать 1 рабочий день.

Предоставление государственной услуги в электронном виде не предусмотрено.

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:

помещение для предоставления государственной услуги размещается в здании либо занимает часть административного здания в центре города, 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 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, вслушющего прием документов;

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

Места для подготовки документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений, 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.<sup>1</sup> Федерального закона от 27.07.2010 № 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 досудебного рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) 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.

2.16.3. Возможность обращения за государственной услугой по месту жительства или месту фактического проживания (пребывания) заявителей (экстерриториальный принцип) отсутствует.

2.16.4. Государственная услуга не предоставляется по комплексному запросу в соответствии со статьей 15.<sup>1</sup> Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

В целях досудебного обжалования 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.

2.17.2. Государственная услуга в многофункциональных центрах не предоставляется.

Государственная услуга не предоставляется по комплексному запросу в соответствии со статьей 15.<sup>1</sup> Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».»;

1.2.3. в разделе 3:

пункт 3.1.2 подраздела 3.1 исключить;

в подразделе 3.2:

в пункте 3.2.6 слова «журнале обращений» заменить словами «журнале регистрации обращений»;

пункт 3.2.10 изложить в следующей редакции:

«3.2.10. 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 обращений за оказанием адресной социальной помощи.»;

дополнить пунктом 3.2.11 следующего содержания

«3.2.11. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.»;

в подразделе 3.3:

пункт 3.3.6 изложить в следующей редакции:

«3.3.6. 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 специалистом управления, ответственным за предоставление государственной услуги, документов, содержащих необходимую информацию.

Способ фиксации результата административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры: занесение сведений о заявителе в программный комплекс управления «Адресная социальная помощь.»;

дополнить пунктом 3.3.7 следующего содержания:

«3.3.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры (включая подготовку акта материально-бытовых условий проживания заявителя, членов семьи заявителя) составляет 9 рабочих дней.»;

в подразделе 3.4 пункты 3.4.4-3.4.5 изложить в следующей редакции:

«3.4.4. Критерием принятия решения административной процедуры является отсутствие сведений о заявителе в программном комплексе управления «Адресная социальная помощь».

Результатом выполнения административной процедуры является автоматизированное формирование сведений о заявителе в программном комплексе управления «Адресная социальная помощь».

Способ фиксации результата административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры: формирование сведений о заявителе в программном комплексе управления «Адресная социальная помощь».

3.4.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 рабочий день.»;

в подразделе 3.5:

пункт 3.5.4 изложить в следующей редакции:

«3.5.4. Критерием принятия решения административной процедуры является наличие или отсутствие оснований для предоставления государственной услуги.

Результатом административной процедуры является принятие решения комиссией об оказании или об отказе в оказании адресной социальной помощи, утверждение главой администрации области решения комиссии.

Способ фиксации результата административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры: оформление протокола и решения заседания комиссии, направление решения комиссии главе администрации области для утверждения.»;

дополнить пунктом 3.5.5 следующего содержания:

«3.5.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 3 рабочих дня.»;

в подразделе 3.6:

пункт 3.6.5 изложить в следующей редакции:

«3.6.5. Критерием принятия решения административной процедуры является получение управлением утвержденным главой администрации области решением комиссии.

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: направление письменного уведомления заявителю о решении комиссии, регистрация письменного уведомления в информационной системе управления.»;

дополнить пунктом 3.6.6 следующего содержания:

«3.6.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 2 рабочих дня.»;

дополнить подразделом 3.7 следующего содержания:

«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 через Портал, Единый портал заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

запись на прием;

досудебное обжалование.»;

1.2.4. раздел 4 изложить в следующей редакции:

«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, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа положений настоящего 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 настоящего 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 настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления государственной услуги.»;

1.2.5. раздел 5 изложить в следующей редакции:

«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 органа и подведомственных ему учреждений, предоставляющих государственную услугу, должностного лица органа, руководителя учреждения, работника учреждения либо государственного служащего, 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 являются 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;

- 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 органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, 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 № 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, администрацию области.

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 гражданских служащих управления подается начальнику управления.

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

### 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, Единого портала, 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 органа, учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, его руководителя, работника, 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) органа, учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, работника учреждения либо государственного служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, работника учреждения либо государственного служащего. 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 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, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб;

направление жалоб в уполномоченный 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.

#### 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 (бездействиях) 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 управлением, учреждением 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 № 755.

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

1.3. Приложение № 1 к административному регламенту исключить;

1.4. Приложение № 2 к административному регламенту исключить.

2. 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)».

3. 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

