



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

05.08.2019

№ 57

Великий Новгород

**О внесении изменений
в административный регламент
по предоставлению
государственной услуги по
оказанию социальной
поддержки лицам,
оказавшимся в трудной
жизненной ситуации**

Министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменения в административный регламент по предоставлению государственной услуги по оказанию социальной поддержки лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, утвержденный постановлением департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 21.12.2015 № 63 «Об утверждении административного регламента» (далее – Административный регламент):

1.1. В пункте 1.1. после слов «далее – орган местного самоуправления» поставить скобку;

1.2. Изложить пункт 1.3. в редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги представляется:

посредством размещения на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области (далее - министерство) «Интерактивный портал социальной защиты населения Новгородской области»: social.novreg.ru (далее – интерактивный портал министерства), на официальном сайте органа местного самоуправления - сайте администрации городского округа: www.adm.nov.ru (далее – сайт администрации), в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru> (далее - Федеральный портал), региональной государственной информационной системе «Портал государственных и

муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <http://uslugi.novreg.ru> (далее - Региональный портал);

на информационных стендах в помещениях министерства, областного учреждения, органа местного самоуправления;

путем устного консультирования при личном приеме;

по телефону;

по электронной почте;

по почте посредством письменного ответа на обращение.

1.3.2. На интерактивном портале министерства, сайте администрации размещается следующая информация:

структура областного учреждения, органа местного самоуправления;

места нахождения, графики (режимы) работы структурного подразделения областного учреждения, органа местного самоуправления, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

3) На Федеральном портале, Региональном портале размещается следующая информация:

места нахождения, графики (режим) работы структурного подразделения областного учреждения, органа местного самоуправления, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

краткое изложение процедуры предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

основания возврата документов, представленных для предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия или бездействия структурного подразделения областного учреждения, органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении государственной услуги, его должностных лиц и работников;

форма и образец заполнения заявления.

1.3.3. На информационных стендах в помещениях областного учреждения, органа местного самоуправления размещается следующая информация:

извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

сведения о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, почтовом адресе и адресе электронной почты областного учреждения, органа местного самоуправления, его структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу;

порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников, предоставляющих государственную услугу.

1.3.4. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) месту нахождения, графику работы, интернет-сайтах, адресу электронной почты и номерах телефонов областного учреждения, органа местного самоуправления, принимающего документы на предоставление государственной услуги;

2) перечню документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

3) времени приема и выдачи документов;

4) срокам предоставления государственной услуги;

5) процессу выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги (на каком этапе в процессе выполнения какой административной процедуры находится представленный заявителем пакет документов). Заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, указанные в полученном заявителем отрывном талоне заявления;

6) порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.5. По письменным обращениям гражданина ответ направляется почтой в адрес гражданина в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.6. При обращении гражданина посредством электронной почты ответ направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением гражданина должен быть направлен ему в письменной форме по почте). Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса, фамилии заявителя.

1.3.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты областного учреждения, органа местного самоуправления подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста областного учреждения, органа местного самоуправления, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста областного учреждения, органа местного самоуправления, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста областного учреждения, органа местного самоуправления или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.8. Публичное устное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ): печати, радио, телевидения.

1.3.9. Публичное письменное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется путем:

- 1) публикации информационных материалов в СМИ, в сети «Интернет»;
- 2) оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

1.3.10. Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются бесплатно в соответствии с режимом работы областного учреждения, органа местного самоуправления, министерства.»;

1.3. Изложить подпункт 2.2.1 в редакции:

«2.2.1. Государственная услуга по оказанию социальной поддержки лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации предоставляется для заявителей, проживающих в муниципальных районах Новгородской области, государственным областным казенным учреждением "Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат", для заявителей, проживающих в городском округе Великий Новгород, комитетом по социальным вопросам Администрации Великого Новгорода.

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть поданы через отдел государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГОАУ "МФЦ").»;

1.4. Изложить подпункт 2.5.1 в редакции:

«Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на Федеральном портале, Региональном портале, интерактивном портале министерства, сайте администрации, в региональной государственной информационной системе

«Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»»;

1.5. Исключить в подпункте 2.7.2 слова «ГОАУ 2МФЦ»»;

1.6. Изложить подпункт б) части 3) подпункта 2.8.1 в редакции:

«б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов»;

1.7. Изложить наименование пункта 2.16. в редакции:

«2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой 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»;

1.8. В пункте 2.17.:

1.8.1. изложить наименование в редакции:

«2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в ГОАУ «МФЦ», возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий»;

1.8.2. дополнить подпунктом 2.17.6. следующего содержания:

«2.17.6. Возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении областного учреждения, органа местного самоуправления по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)

Государственная услуга по экстерриториальному принципу не предоставляется.»;

1.9. Дополнить наименование раздела 3 словами «, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в ГОАУ «МФЦ»»;

1.10. Изложить пункт 3.1. в редакции:

«3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1.1. Предоставление государственной услуги областным учреждением, органом местного самоуправления включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов;
- 2) формирование личного дела получателя государственной услуги;
- 3) формирование и направление межведомственного запроса в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги;
- 4) проведение проверки (комиссионного обследования) указанных в заявлении сведений об объективных обстоятельствах, явившихся причиной трудной жизненной ситуации (при рассмотрении вопроса об оказании социальной поддержки);
- 5) принятие решения об оказании государственной услуги или об отказе в ее оказании;
- 6) уведомление заявителя об оказании социальной поддержки или об отказе в оказании социальной поддержки;
- 7) получение заявителем социальной поддержки;
- 8) исправление допущенных ошибок в результате предоставления государственной услуги.

3.1.2. Перечень административных процедур, предоставляемых в электронной форме:

- 1) прием заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 2) уведомление заявителя о получении документов, направленных в электронной форме;
- 3) уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги (в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги).

Порядок выполнения административных процедур в электронной форме изложен в пунктах 3.2. и 3.7. настоящего административного регламента.

3.1.3. Перечень административных процедур, предоставляемых в ГОАУ «МФЦ»:

- 1) прием заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Порядок выполнения административной процедуры, указанной в настоящем подпункте, изложен в пункте 3.2. настоящего административного регламента.

3.1.4. Запись на прием в областное учреждение, орган местного самоуправления для подачи запроса с использованием Федерального портала, интерактивного портала министерства, сайта администрации не осуществляется.

Запись на прием в ГОАУ «МФЦ» осуществляется посредством официального сайта ГОАУ «МФЦ» <https://mfc53.novreg.ru/>.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Федеральном портале.»;

1.11. Дополнить подпункт 3.7.3 абзацем следующего содержания:

«В случае направления заявителем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в электронной форме с использованием Регионального портала или Федерального портала решение об отказе в предоставлении государственной услуги направляется заявителю в электронной форме через информационную систему межведомственного взаимодействия в подсистему "Личный кабинет" заявителя на Региональном портале или Федеральном портале.»;

1.12. Дополнить раздел 3 пунктом 3.9 следующего содержания:

«3.9. Порядок исправления допущенных ошибок в результате предоставления государственной услуги документах

В случае выявления ошибок в результате предоставления государственной услуги, в том числе в электронном виде, допущенных по вине работника учреждения, органа местного самоуправления, ГОАУ «МФЦ», специалиста ГОАУ «МФЦ», ошибки подлежат незамедлительному исправлению.»;

1.13. Изложить раздел 5 в редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органа местного самоуправления, а также его должностных лиц

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба)

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены должностными лицами и специалистами областного учреждения, органа местного самоуправления (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при предоставлении государственной услуги) либо работником ГОАУ «МФЦ», имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги:

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов органа местного самоуправления подается руководителю органа местного самоуправления.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа местного самоуправления подается Главе администрации городского округа.

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов областного учреждения подается директору областного учреждения.

Жалоба на решения и действия (бездействие) директора областного учреждения подается министру труда и социальной защиты населения Новгородской области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника ГОАУ «МФЦ» подается директору этого ГОАУ «МФЦ».

Жалоба на решения и действия (бездействие) ГОАУ «МФЦ» подается в орган исполнительной власти Новгородской области, осуществляющий функции и полномочия учредителя ГОАУ «МФЦ».

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Федерального портала и Регионального портала

Областное учреждение, орган местного самоуправления обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органа местного самоуправления, его должностных лиц либо специалистов посредством размещения информации на стендах областного учреждения, органа местного самоуправления, ГОАУ «МФЦ», Федеральном портале, Региональном портале, интерактивном портале министерства;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органа местного самоуправления, его должностных лиц либо специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4. Перечень нормативный правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) областного учреждения, органа местного самоуправления, а также его должностных лиц

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) областного учреждения, органа местного самоуправления, его должностных лиц, ГОАУ «МФЦ», работников ГОАУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Новгородской областной Думы от 24.10.2012 № 322-5 ОД «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Новгородской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Новгородской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников

многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг».

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Федеральном портале и Региональном портале.».

1.14. Исключить приложения №№ 1,2 и 4 к Административному регламенту;

1.15. Изложить приложение № 3 в редакции:

«Приложение № 3
к Административному регламенту
по предоставлению государственной услуги
по предоставлению социальной поддержки лицам,
оказавшимся в трудной жизненной ситуации

В _____
(наименование органа местного
самоуправления, областного
учреждения)

от _____
(ФИО заявителя)

проживающего(ей) по адресу: _____

дата рождения: _____

действующей(его) от имени
(заполняется, если за получением
государственной услуги обращается
представитель)

(ФИО получателя государственной
услуги)

проживающего(ей) по адресу: _____

дата рождения: _____

паспортные данные: _____

телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу оказать мне социальную поддержку в связи с трудной жизненной ситуацией по причине _____

Сведения о доходах гражданина за три месяца, предшествующих месяцу обращения:

№ п/п	ФИО	Вид дохода	Доход за каждый месяц и сумма дохода за 3 месяца

			(руб.)			
		Доходы от трудовой деятельности (зарплата, доходы от предпринимательской деятельности, денежное довольствие)				
		Государственные пенсии				
		ЕДВ				
		Другие выплаты социального характера (пособия, компенсации, льготы по оплате ЖКУ, стипендии и т.д.) <u>нужное подчеркнуть</u>				
		Полученные алименты				
		Прочие доходы (от реализации продукции личного подсобного хозяйства, сдачи жилья в наем и т.п. - указать их вид)				
		Полученные проценты по банковским вкладам				

Прошу исключить из общей суммы моего дохода (дохода моей семьи), выплаченные мною (членом моей семьи) алименты в сумме _____ руб., удержанные по исполнительному листу № _____ от _____ в пользу

(ФИО)

Социальную поддержку прошу выплатить через:

кредитную организацию № _____
л/с № _____;

кассу отдела социальной защиты;

отделение почтовой связи № _____.

К заявлению прилагаю следующие документы:

(на ___ л. в ___ экз.)

(на ___ л. в ___ экз.)

(на ___ л. в ___ экз.)

(на ___ л. в ___ экз.)

(на ___ л. в ___ экз.)

Предупрежден(а) об ответственности за представление недостоверных сведений и документов.

Против проверки представленных мною сведений и документов не возражаю.

Даю согласие на обработку и передачу сообщенных мною персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных". Данное согласие действует на период предоставления государственной услуги.

_____ " ____ " _____ 20__ г.
 (подпись заявителя) (дата подачи заявления)

Заявление и документы гражданина _____

Регистрационный номер заявления	Принял	
	Дата приема заявления	Подпись специалиста

(линия отреза)

Расписка-уведомление о приеме документов

Заявление и документы гражданина _____
 в количестве _____ шт. принял, проверил специалист _____
 _____ (телефон специалиста _____).

Дата приема документов " ____ " _____ 20__ г.

Регистрационный № _____ Подпись специалиста _____».

2. Разместить на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Министр труда и социальной
 защиты населения
 Новгородской области



А.В. Тимофеева