

# РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Муниципальное казенное учреждение  
«Управление социальной защиты населения  
Администрации Иланского района»

## ПРИКАЗ

14 ноября 2013 года

г.Иланский

164-ОД

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», Законом Красноярского края от 09.12.2010 № 11-5397 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов края отдельными государственными полномочиями в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения», Законом Красноярского края от 21.12.2010 № 11-5506 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов края государственными полномочиями по социальной поддержке отдельных категорий граждан в соответствии с долгосрочной целевой программой «Старшее поколение» на 2012 - 2013 годы», Законом Красноярского края от 06.03.2008 № 4-1381 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов края отдельными государственными полномочиями по обеспечению социальным пособием на погребение и возмещению стоимости услуг по погребению», Законом Красноярского края от 21.12.2010 № 11-5518 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов края государственными полномочиями по предоставлению единовременной адресной материальной помощи отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной поддержке», Законом Красноярского края от 21.12.2010 № 11-5506 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов края государственными полномочиями по оказанию единовременной адресной материальной помощи на ремонт жилого помещения одиноко проживающим пенсионерам старше 65 лет, одиноко проживающим супружеским парам из числа пенсионеров старше 65 лет», Приказом министерства социальной политики Красноярского края от 24.04.2013 №194-ОД, руководствуясь разделом V Положения о муниципальном казенном учреждении «Управление социальной защиты населения Администрации Иланского района», утвержденного постановлением Администрации района от 27.04.2011 № 292-п,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Регламент предоставления государственных (муниципальных) услуг по социальной поддержке населения по принципу «одного окна» в Муниципальном казенном учреждении «Управление социальной защиты населения Администрации Иланского района» согласно приложению.

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель



Н.Н. Иващенко

**Регламент  
предоставления государственных (муниципальных) услуг по социальной  
поддержке населения по принципу «одного окна» в Муниципальном  
казенном учреждении «Управление социальной защиты населения  
Администрации Иланского района»**

## **1. Общие положения**

1.1 Настоящий Регламент предоставления государственных (муниципальных) услуг по социальной поддержке населения (далее – социальных услуг) по принципу «одного окна» (далее – Регламент) определяет стандарт, сроки и последовательность процедур (действий) специалистов «одного окна» по консультированию, приему заявлений и документов граждан, обратившихся за предоставлением социальных услуг в Муниципальное казенное учреждение «Управление социальной защиты населения Администрации Иланского района» (далее – УСЗН).

1.2 При организации работы по принципу «одного окна» используются следующие термины и определения:

**Принцип «одного окна»** - организация работы УСЗН, позволяющая специалистам «одного окна» в установленные сроки без непосредственного взаимодействия со специалистами, принимающими решение о наличии права (либо его отсутствии) на получение услуг, консультировать граждан, принимать заявления и документы для предоставления социальных услуг.

**Граждане** – граждане, имеющие право на получение социальных услуг, их законные представители, доверенные лица, которые обратились лично в УСЗН за предоставлением социальных услуг, предусмотренных действующими нормативными правовыми актами.

**Реестр услуг «одного окна»** - список социальных услуг, по которым специалисты «одного окна» осуществляют консультирование, прием заявлений и документов.

**Специалисты «одного окна»** - специалисты УСЗН, осуществляющие консультирование, прием заявлений и документов от граждан для предоставления социальных услуг согласно реестру услуг «одного окна».

1.3 Цель организации работы по принципу «одного окна»: повышение качества предоставления социальных услуг.

1.4 Задачи организации работы по принципу «одного окна»:

1.4.1 Совершенствование организации работы по предоставлению социальных услуг.

1.4.2 Создание условий для граждан при предоставлении документов, необходимых для получения социальных услуг независимо от количества и наименования, одному специалисту УСЗН.

1.4.3 Разделение полномочий специалистов УСЗН по приему заявлений и документов для предоставления социальных услуг и принятию решения об их предоставлении. Закрепление их осуществления за разными специалистами УСЗН.

## **2. Организация работы специалистов «одного окна»**

2.1 В структуре УСЗН выделяются специалисты «одного окна», осуществляющие консультирование, прием заявлений и документов для предоставления социальных услуг, указанных в Реестре услуг «одного окна».

2.2 Специалисты «одного окна» должны обладать:

– знаниями, навыками и умениями, необходимыми для консультирования, приема заявлений и документов от граждан для предоставления социальных услуг;

– следующими личностными качествами: коммуникабельность, доброжелательность, самоуправление (способность контролировать свои чувства), эмоциональная уравновешенность, внимательность, четкость.

2.3 Консультирование, прием заявлений и документов от граждан специалистами (отделом, сектором) «одного окна» организуется на первых этажах зданий, или в зданиях, оборудованных с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения.

2.4 График (режим) работы специалистов «одного окна» утверждается УСЗН с учетом действующего трудового законодательства.

Технологические перерывы устанавливаются в соответствии с законодательством об охране труда согласно утвержденному графику.

Прием заявлений и документов от граждан осуществляется в день их обращения.

2.5 Информация для граждан о порядке, условиях и сроках предоставления социальных услуг, перечень документов, необходимых для их предоставления, размещаются в доступных для ознакомления местах УСЗН (информационные стенды и (или) информационные киоски и т.д.).

2.6 Места ожидания и приема граждан должны быть оборудованы стульями, и (или) кресельными секциями, скамьями (банкетками) и столами (стойками) для оформления документов, необходимых для получения социальных услуг.

2.7 Места приема граждан оформляются соответствующими информационными табличками с указанием:

- номера окна (при наличии нескольких окон приема граждан);
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста «одного окна», осуществляющего прием заявлений и документов;
- графика (режима) работы специалиста «одного окна».

2.8 Рабочее место каждого специалиста «одного окна» должно быть:

2.8.1 оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам;

2.8.2 оснащено методическими и раздаточными материалами;

2.8.3 соответствовать требованиям законодательства по охране труда.

2.9 При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов «одного окна» из помещения.

2.10 Консультирование, прием заявлений и документов от граждан специалисты «одного окна» осуществляют в порядке единой очереди или по предварительной записи.

2.11 Время ожидания в очереди для получения информации и (или) подачи заявления и документов не должно превышать 15 минут.

2.12 В целях обеспечения конфиденциальности сведений не допускается одновременное консультирование и (или) прием заявлений и документов от двух и более граждан одним специалистом «одного окна».

### **3. Порядок работы специалистов (отдела, сектора) «одного окна» при предоставлении социальных услуг**

3.1 При предоставлении социальных услуг специалисты «одного окна» руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования Красноярского края, настоящим регламентом, методическими и информационными материалами, информационно – справочной системой по мерам социальной поддержки.

3.2 Основными требованиями к консультированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации;
- наглядность форм и оперативность предоставления информации.

3.3. При приеме заявлений и документов у граждан специалист «одного окна»:

- устанавливает предмет обращения, личность гражданина, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность;
- осуществляет в электронном виде подготовку заявления на получение социальной услуги и представляет его гражданину для подписи, либо принимает и проверяет правильность представленного гражданином заявления. На получение каждой услуги оформляется отдельный бланк заявления.
- проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверившись, что:

документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены;

тексты документов написаны разборчиво;

фамилии, имена, отчества, адрес места жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не истек срок действия представленных документов;

– регистрирует обращение в журнале регистрации обращений граждан в базе данных «Адресная социальная помощь» (далее – АСП);

– сличает представленные копии документов с их подлинными экземплярами (в случае отсутствия у гражданина копий – снимает копии с оригиналов документов самостоятельно), выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

– сканирует представленные документы и размещает образы сканов в базе данных, после чего возвращает оригиналы документов;

– при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, уведомляет гражданина о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг, объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению;

– готовит и распечатывает расписку о приеме заявлений и документов в 1 (одном) экземпляре, которая с регистрационным номером, датой и подписью специалиста «одного окна», принявшего комплект документов, выдается на руки гражданину;

– в случае выявления оснований для предоставления гражданину иных социальных услуг, кроме социальных услуг, за которыми он обратился, специалист «одного окна» уведомляет его об этом и предлагает представить необходимые документы, установленные законодательством, для предоставления такой социальной услуги. При наличии необходимых документов осуществляет прием заявлений и документов на все социальные услуги, на которые гражданин имеет право, в течение одного посещения. В случае отсутствия в настоящий момент у гражданина этих документов выдает памятку с перечнем необходимых документов и регистрирует обращение гражданина в электронном журнале обращений в АСП с указанием недостающих документов и (или) замечаний к представленным документам.

3.4 Принятые от граждан заявления и пакеты документов специалист «одного окна» передает по реестру документов (на бумажном носителе) (приложение 1) специалисту УСЗН, осуществляющему принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) социальных услуг.

### 3.5 Руководитель УСЗН:

3.5.1 Организует и координирует работу специалистов «одного окна» по консультированию, приему заявлений и документов граждан, своевременной

передаче соответствующему отделу УСЗН, осуществляющему принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) социальных услуг.

3.5.2 Осуществляет контроль за выполнением специалистами «одного окна» своих должностных обязанностей.

3.5.3 Несет ответственность за работу специалистов «одного окна».

3.5.4 Обеспечивает расстановку и обучение специалистов «одного окна».

3.5.5 Анализирует и планирует работу специалистов «одного окна» в целях ее совершенствования.

3.5.6 В случае возникновения спорных вопросов с гражданами своевременно и оперативно принимает меры с целью их решения.