



МИНИСТЕРСТВО  
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ  
(Минсоцразвития Оренбургской области)

П Р И К А З  
*1305.20.2018 № 265*  
г. Оренбург

О внесении изменения в приказ  
министерства социального развития  
Оренбургской области от 27.02.2018  
№ 133

1. Внести в приказ министерства социального развития Оренбургской области от 27.02.2018 № 133 «Предоставление субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг» следующее изменение:

приложение к приказу изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Приказ вступает в силу после его официального опубликования.

Министр

Е.А. Сладкова



Административный регламент предоставления государственной услуги  
«Предоставление субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг»  
на территории Оренбургской области

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги (далее - Административный регламент) «Предоставление субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг» (далее - государственная услуга) устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги, в том числе определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения» и филиалов государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения», осуществляемых по заявлению физического лица либо его уполномоченного представителя (далее - заявитель) в пределах полномочий, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Круг заявителей**

2. Заявителями являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане (если это предусмотрено международными договорами Российской Федерации), проживающие на территории Оренбургской области (далее - заявители), являющиеся:

- пользователями жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде;

- нанимателями жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;

- членами жилищного или жилищно-строительного кооператива;

- собственниками жилого помещения (квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома,

обратившиеся в филиал государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения» (далее – филиал учреждения), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), либо через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» с заявлением о предоставлении государственной услуги.

От имени заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

**Требование предоставления заявителю государственной услуги в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги, соответствующим признакам**

заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель.

3. Профилирование заявителей в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги, соответствующим признакам заявителя в Уполномоченном органе, на ЕПГУ и в МФЦ не осуществляется.

Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется:

1) непосредственно при личном приеме заявителя в филиале учреждения или МФЦ;

2) по телефону филиала учреждения или МФЦ;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты;

4) посредством размещения в открытой и доступной форме информации: в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru/>) (далее – ЕПГУ);

на официальном сайте Министерства социального развития Оренбургской области (<http://www.msr.org.ru>) и государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения» (<https://csp.msr.org.ru/>);

5) посредством размещения информации на информационных стендах филиалов учреждения или МФЦ.

Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

способов подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

адресов филиалов учреждения и МФЦ, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги;

справочной информации о работе государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения» и филиалов учреждения;

документов, необходимых для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги;

порядка и сроков предоставления государственной услуги;

порядка получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги;

по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги;

порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги.

Получение информации по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги осуществляется бесплатно.

При устном обращении заявителя (лично или по телефону) должностное лицо филиала учреждения, работник МФЦ, осуществляющий консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо филиала учреждения не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо

или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, он предлагает заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий:

изложить обращение в письменной форме;

назначить другое время для консультаций.

Должностное лицо филиала учреждения не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления государственной услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

Информирование осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

По письменному обращению должностное лицо учреждения подробно в письменной форме разъясняет гражданину сведения по вопросам предоставления государственной услуги в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

На ЕПГУ размещаются сведения, предусмотренные Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления 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.

На официальном сайте государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения», на стендах в местах предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, и в МФЦ размещается следующая справочная информация:

о месте нахождения и графике работы государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения» и филиалов учреждения, а также МФЦ;

справочные телефоны филиалов, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения» в сети «Интернет».

В залах ожидания филиалов учреждения размещаются нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги, в том числе Административный регламент, которые по требованию заявителя предоставляются ему для ознакомления.

Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на информационных стендах в помещении МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством социального развития Оренбургской области с учетом требований к информированию, установленных Административным регламентом.

Информация о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги может быть получена заявителем (его представителем) в личном кабинете на ЕПГУ, а также в соответствующем

филиале учреждения при обращении заявителя лично, по телефону, посредством электронной почты.

Профилирование заявителей в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги, соответствующим признакам заявителя в филиале учреждения, на ЕПГУ и в МФЦ не осуществляется.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **Наименование государственной услуги**

4. Наименование государственной услуги: «Предоставление субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг».

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

5. Государственная услуга «Предоставление субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг» непосредственно предоставляется филиалом учреждения.

Государственным казенным учреждением Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения» осуществляется контроль за предоставлением филиалом учреждения государственной услуги.

6. Предоставление государственной услуги осуществляется, в том числе через МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и министерством социального развития Оренбургской области (далее - Соглашение).

Основаниями МФЦ для отказа в приеме заявления, документов и (или) информации необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

1) представлен неполный перечень документов, указанных в пункте 16 Административного регламента;

2) текст заявления и представленных документов не поддается прочтению;

3) не указаны фамилия, имя, отчество, адрес заявителя (его представителя), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

4) в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5) вопрос, указанный в заявлении, не относится к порядку предоставления государственной услуги.

Решение об отказе в приеме документов запроса, документов и (или) информации подписывается уполномоченным должностным лицом МФЦ и выдается заявителю с указанием причин отказа.

7. В предоставлении государственной услуги участвуют органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, к компетенции которых относится запрашиваемая информация):

1) Федеральная служба судебных приставов (далее - ФССП России);

2) Федеральная налоговая служба (далее - ФНС России);

3) Пенсионный фонд Российской Федерации (далее - ПФР);

4) Министерство обороны Российской Федерации (далее - Минобороны России);

5) Министерство труда и занятости населения Оренбургской области (далее - МТиЗН)

6) Министерство внутренних дел Российской Федерации (далее - МВД России);

7) Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (далее - Росреестр);

8) Федеральная служба безопасности Российской Федерации (далее - ФСБ

- России);
- 9) Федеральная служба исполнения наказаний (далее - ФСИН России);
  - 10) органы местного самоуправления городских округов, муниципальных районов, городских и сельских поселений муниципальных районов;
  - 11) Фонд социального страхования Российской Федерации (далее - ФСС РФ).

#### **Результат предоставления государственной услуги**

8. Результатом предоставления государственной услуги является:

- а) в случае принятия решения о предоставлении государственной услуги:
  - оформление в письменной форме решения о предоставлении государственной услуги и уведомления о принятии решения о предоставлении государственной услуги;
  - уведомление специалистами филиала учреждения заявителя (уполномоченного представителя) о принятии решения о предоставлении государственной услуги способом, указанным в заявлении о предоставлении государственной услуги;
- б) в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги:
  - оформление в письменной форме решения об отказе в предоставлении государственной услуги и уведомления о принятии решения об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин отказа;
  - направление заявителю (уполномоченному представителю) уведомления о принятии решения об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин отказа в письменной форме почтовым отправлением либо в форме электронного документа по адресу, указанному в заявлении о предоставлении государственной услуги филиалом учреждения или МФЦ;

9. Информационной системой, в которой фиксируется факт получения заявителем результата предоставления государственной услуги, является государственная автоматизированная информационная система «Электронный социальный регистр населения» Оренбургской области» (далее - ЭСРН).

10. Заявителю в качестве результата предоставления государственной услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

- а) в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (далее - ЭП), с использованием ЕПГУ;
- б) документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного филиалом учреждения, в МФЦ;
- в) документа на бумажном носителе направленного филиалом учреждения почтовым отправлением по адресу, указанному в заявлении;
- г) документа на бумажном носителе в филиале учреждения;
- д) по телефону.

11. Заявителю предоставляется возможность самостоятельно сохранить результат предоставления услуги в форме электронного документа из личного кабинета на ЕПГУ на личные запоминающие устройства (устройства хранения информации, накопители) с возможностью направления такого электронного документа в иные органы (организации).

#### **Срок предоставления государственной услуги**

12. Максимальный срок предоставления государственной услуги, который исчисляется со дня регистрации заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги в филиале учреждения, составляет 10 рабочих дней;

13. Максимальный срок предоставления государственной услуги, который исчисляется со дня регистрации заявления и документов и (или) информации,

необходимых для предоставления государственной услуги на ЕПГУ составляет 10 рабочих дней;

14. Максимальный срок предоставления государственной услуги, который исчисляется со дня регистрации заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги через МФЦ, если заявление и документы и (или) информация, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы заявителем в многофункциональном центре составляет 10 рабочих дней.

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

15. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, информации о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников размещены на сайте министерства социального развития Оренбургской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.msr.orb.ru> (далее - официальный сайт Министерства), а также на ЕПГУ.

#### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

16. Для определения права на предоставление государственной услуги заявитель (уполномоченный представитель) вправе представить заявление о предоставлении государственной услуги по форме, согласно Приложению № 1 к настоящему Административному регламенту, и документы следующими способами:

1) посредством личного обращения в филиал учреждения по месту жительства, в МФЦ;

2) в электронном виде, через ЕПГУ;

3) почтовым отправлением.

17. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно:

1) документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации;

2) документ, удостоверяющий личность уполномоченного представителя заявителя (в случае подачи заявления уполномоченным представителем);

3) документ, удостоверяющий принадлежность заявителя - иностранного гражданина и членов его семьи к гражданству государства, с которым Российской Федерацией заключен международный договор, в соответствии с которым предусмотрено предоставление субсидий;

4) сведения о документе, подтверждающем правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту постоянного жительства (в случае, если заявитель является нанимателем жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде, членом жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива);

5) сведения, подтверждающие право заявителя и (или) членов его семьи на меры социальной поддержки и компенсации по оплате жилого помещения и коммунальных услуг (в случае невозможности их получения в рамках системы межведомственного электронного взаимодействия);

6) договор найма (поднайма) в частном жилищном фонде и справку из военной части об отсутствии возможности предоставления служебного жилого помещения (в случае если заявитель, проходит военную службу, но проживает ввиду отсутствия служебных



жилых помещений в жилых помещениях на условиях заключенного договора найма (поднайма);

7) документы или их копии, содержащие сведения о платежах за жилое помещение и коммунальные услуги, начисленных за последний перед подачей заявления о предоставлении субсидии месяц;

8) документы, подтверждающие размер вносимой платы за содержание и ремонт жилого помещения и коммунальных услуг лицами, совместно зарегистрированными по месту постоянного жительства с заявителем (в случае, если заявитель указал в заявлении о предоставлении субсидии в качестве членов своей семьи не всех граждан, зарегистрированных совместно с ним по месту его постоянного места жительства);

9) сведения о доходах заявителя и членов его семьи, учитываемых при решении вопроса о предоставлении субсидии;

10) документы, подтверждающие причину выбытия, а также факт постоянного проживания в соответствующем жилом помещении совместно с гражданином до его выбытия (в случае если наниматель жилого помещения по договору найма в частном жилом фонде, член жилищного и жилищно-строительного кооператива, собственник жилого помещения проходит военную службу по призыву в Вооруженных Силах Российской Федерации, других войсках, военных формированиях и органов, созданных в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо осужден к лишению свободы, либо признан безвестно отсутствующими, либо умер или объявлен умершим, либо находится на принудительном лечении по решению суда)

11) документ, подтверждающий полномочия действовать от имени заявителя (в случае подачи заявления уполномоченным представителем).

В случае наличия разногласий между заявителем и проживающими совместно с заявителем по месту постоянного жительства лицами по вопросу принадлежности к одной семье заявитель по собственной инициативе предоставляет в филиал учреждения судебные акты о признании лиц, проживающих совместно с заявителем по месту постоянного жительства, членами его семьи.

При наличии у филиала учреждения возможности, в том числе с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного информационного взаимодействия, получить сведения, необходимые для принятия решения о предоставлении субсидий, граждане освобождаются от обязанности представления всех или части документов, указанных в подпунктах с третьего по десятый, пункта 17 Административного регламента.

Документы, указанные в пункте 17 Административного регламента, предъявляются в оригинале, в случае отсутствия оригинала допускается предъявление копий, заверенных в установленном действующим законодательством порядке.

Документы, указанный в подпунктах первом и втором пункта 17 Административного регламента, предъявляются для сличения с данными, содержащимися в заявлении, и возвращаются владельцу в день их приема.

При обращении заявителя (уполномоченного представителя) по почте документы, указанные в пункте 17 Административного регламента, представляются в копиях, заверенных в установленном действующим законодательством порядке.

За представление недостоверных или неполных сведений заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия:

1) сведения о документе, подтверждающем правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту

постоянного жительства (в случае, если заявитель является пользователем жилого помещения государственного или муниципального жилищных фондов, а также собственником жилого помещения);

2) сведения о документе, подтверждающем правовые основания отнесения лиц, проживающих совместно с заявителем по месту постоянного жительства, к членам его семьи;

3) сведения о документах, удостоверяющих гражданство Российской Федерации заявителя и членов его семьи;

4) сведения о лицах, зарегистрированных совместно с заявителем по месту его постоянного жительства;

5) сведения, подтверждающие право заявителя и (или) членов его семьи на льготы, меры социальной поддержки и компенсации по оплате жилого помещения и коммунальных услуг;

6) копии документов, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, подтверждающих факт установления заявителю инвалидности;

7) сведения о доходах заявителя и членов его семьи, учитываемых при решении вопроса о предоставлении субсидии;

8) сведения, подтверждающие отсутствие у заявителя подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, которая образовалась за период не более чем 3 последних года.

В случае если документы, указанные в настоящем пункте 18 Административного регламента, не представлены заявителем или его уполномоченным представителем по собственной инициативе, сведения, содержащиеся в указанных документах, филиал учреждения запрашивает самостоятельно посредством межведомственных запросов, в том числе в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ), а также в Единой государственной информационной системе социального обеспечения (далее - ЕГИССО) в течение двух рабочих дней со дня поступления заявления и прилагаемых к нему документов.

При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

а) 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;

б) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме необходимых документов либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

#### **Исчерпывающий перечень**

**оснований для отказа в приеме документов,  
необходимых для предоставления государственной услуги**

19. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

- 1) представлен неполный перечень документов, указанных в пункте 17 Административного регламента;
- 2) текст заявления и представленных документов не поддается прочтению, в том числе при представлении документов в электронном виде;
- 3) электронные документы представлены в форматах, не предусмотренных Административным регламентом;
- 4) нарушены требования к сканированию представляемых документов, предусмотренные Административным регламентом;
- 5) не указаны фамилия, имя, отчество, адрес заявителя (его представителя), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;
- 6) в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- 7) вопрос, указанный в заявлении, не относится к порядку предоставления государственной услуги.

Решение об отказе в приеме документов подписывается уполномоченным должностным лицом и выдается заявителю с указанием причин отказа.

Решение об отказе в приеме документов по заявлению, поданному в электронной форме через ЕПГУ, подписывается уполномоченным должностным лицом с использованием квалифицированной ЭП и направляется заявителю через ЕПГУ не позднее следующего рабочего дня с даты принятия решения об отказе в приеме документов.

**Исчерпывающий перечень  
оснований для приостановления или отказа  
в предоставлении государственной услуги**

20. Основания для приостановления предоставления государственной услуги:

непредставления заявителем всех или части документов, предусмотренных пунктом 17 Административного регламента по истечении 10 дней со дня получения филиалом учреждения заявления или документов в виде электронного документа (пакета документов), поданного через ЕПГУ.

Филиал учреждения уведомляет заявителя о приостановлении рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения с указанием оснований приостановления.

Срок приостановления предоставления государственной услуги - не более одного месяца.

21. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- 1) отсутствует право на получение государственной услуги в соответствии с действующим законодательством;
- 2) представление недостоверных и/или неполных сведений;
- 3) не предоставление заявителем всех или части документов в течение одного месяца с даты приостановления рассмотрения их филиалом учреждения;
- 4) отзыв заявления заявителем.

После устранения причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении государственной услуги, заявитель вправе обратиться повторно для получения государственной услуги.

**Размер платы, взимаемой с заявителя  
при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания**

22. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

23. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги в филиале учреждения или многофункциональном центре не превышает 15 минут.

**Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении  
государственной услуги.**

24. Заявление о предоставлении государственной услуги подлежат регистрации в филиале учреждения в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Документы (копии документов), направленные почтовым отправлением или в виде электронного документа (пакета документов), с использованием ЕПГУ, получены после окончания рабочего времени филиала учреждения, днем их получения считается следующий рабочий день. Если документы (копии документов) получены в выходной или праздничный день, днем их получения считается следующий за ним рабочий день.

**Требования к помещениям,  
в которых предоставляются государственные услуги**

25. Местоположение административных зданий, в которых осуществляется прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также выдача результатов предоставления государственной услуги, должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае, если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

В целях обеспечения беспрепятственного доступа заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание и помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудуются пандусами, поручнями, тактильными (контрастными) предупреждающими элементами, иными специальными приспособлениями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ и передвижение инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой

(вывеской), содержащей информацию:

- наименование;
- местонахождение и юридический адрес;
- режим работы;
- график приема;
- номера телефонов для справок.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

- Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оснащаются:
  - противопожарной системой и средствами пожаротушения;
  - системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
  - средствами оказания первой медицинской помощи;
  - туалетными комнатами для посетителей.

Зал ожидания заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, а также информационными стендами.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важных мест полужирным шрифтом.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

Места приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета и наименования отдела;
- фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), должности ответственного лица за прием документов;
- графика приема заявителей.

Рабочее место каждого ответственного лица за прием документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством (принтером) и копирующим устройством.

Лицо, ответственное за прием документов, должно иметь настольную табличку с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности.

При предоставлении государственной услуги инвалидам обеспечиваются:

возможность беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания и помещения, в которых предоставляется государственная (муниципальная) услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов зданиям и помещениям, в которых предоставляется государственная (муниципальная) услуга, и к государственной (муниципальной) услуге 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;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются

государственная (муниципальная) услуги;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственных и муниципальных услуг наравне с другими лицами.

### **Показатели доступности и качества государственной услуги**

26. Основными показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления государственной услуги в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации;

доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления услуги в личном кабинете ЕПГУ и прочих средствах массовой информации;

возможность подачи запроса на получение государственной услуги и документов в электронной форме с помощью ЕПГУ;

возможность получения заявителем уведомлений о предоставлении государственной услуги с помощью ЕПГУ;

возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

27. Основными показателями качества предоставления государственной услуги являются:

своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом;

минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, участвующими в предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям;

отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления государственной услуги;

отсутствие заявлений об оспаривании решений, действий (бездействия) филиала учреждения, его должностных лиц, принимаемых (совершенных) при предоставлении государственной (муниципальной) услуги, по итогам рассмотрения которых вынесены решения об удовлетворении (частичном удовлетворении) требований заявителей.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

28. Для предоставления государственной услуги, дополнительные услуги, которые являются необходимыми и обязательными, отсутствуют.

29. Взимание с заявителя государственной пошлины или иной платы не предусмотрено.

30. Информационные системы, используемые для предоставления государственной услуги, является ЭСРН, информационная система ЕПГУ и информационная система МФЦ.

31. Заявителям обеспечивается возможность представления заявления и прилагаемых документов в форме электронных документов посредством ЕПГУ.

При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме через ЕПГУ применяется специализированное программное обеспечение,

предусматривающее заполнение электронных форм, без необходимости дополнительной подачи заявления заявителя в какой-либо иной форме, а также прикрепление к заявлениям электронных копий документов:

1) заявление должно быть заполнено по форме, представленной на ЕПГУ.

Форматно-логическая проверка сформированного в электронной форме заявления заявителя осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления заявителя в электронной форме заявителю обеспечиваются:

возможность копирования и сохранения документов, необходимых для предоставления услуги;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных на ЕПГУ;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на ЕПГУ к ранее поданным им заявлениями в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений - в течение не менее 3 месяцев;

2) при обращении доверенного лица доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением государственной услуги, выданная организацией, удостоверяется квалифицированной ЭП в формате открепленной подписи (файл формата sig), правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, - квалифицированной ЭП нотариуса. Подача электронных заявлений через ЕПГУ доверенным лицом возможна только от имени физического лица. Подача заявлений от имени юридического лица возможна только под учетной записью руководителя организации, имеющего право подписи.

Требования к электронным документам, представляемым заявителем для получения услуги:

а) прилагаемые к заявлению электронные документы представляются в одном из следующих форматов - pdf, jpg, png.

В случае, когда документ состоит из нескольких файлов, или документы имеют открепленные ЭП (файл формата sig), их необходимо направлять в виде электронного архива формата zip;

б) в целях представления электронных документов сканирование документов на бумажном носителе осуществляется:

непосредственно с оригинала документа в масштабе 1:1 (не допускается сканирование с копий) с разрешением 300 dpi;

в черно-белом режиме при отсутствии в документе графических изображений;

в режиме полной цветопередачи при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста;

в режиме «оттенки серого» при наличии в документе изображений, отличных от цветного изображения;

в) документы в электронном виде могут быть подписаны квалифицированной ЭП.

(указываются реквизиты нормативного правового акта, в соответствии с которым

требуется обязательное подписание квалифицированной ЭП).

г) наименования электронных документов должны соответствовать наименованиям документов на бумажном носителе.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме (при подаче заявления через ЕПГУ) заявителю обеспечиваются:

получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

формирование заявления;

прием и регистрация органом исполнительной власти заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

получение результата предоставления услуги;

получение сведений о ходе рассмотрения заявления;

осуществление оценки качества предоставления услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) филиала учреждения, Государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения», министерства социального развития, Оренбургской области, МФЦ, а также их должностных лиц филиала учреждения, должностных лиц Государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения», должностных лиц министерства социального развития.

Уведомление о завершении действий по выполнению вышеуказанных административных процедур направляется заявителю в срок, не превышающий 1 рабочего дня после завершения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием ЕПГУ.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляются:

б) уведомление о приеме и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о факте приема документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

в) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении государственной услуги и возможности получения результата предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

32. Государственная услуга в МФЦ предоставляется в соответствии с Соглашением.

Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу не осуществляется.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

#### **Исчерпывающий перечень административных процедур**

33. Предоставление государственной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

1) прием заявления и документов, их регистрация;

2) направление межведомственного запроса;

3) рассмотрение документов, представленных заявителем, ответов на межведомственные запросы;



- 4) принятие решения о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги), подготовка ответа;
- 5) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

### **Прием заявления и документов, их регистрация**

34. Основанием для начала административной процедуры является поступление к ответственному специалисту заявления и документов, предусмотренных пунктом 17 Административного регламента и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги одним из способов подачи заявления и документов и (или) информации, предусмотренного пунктом 16 Административного регламента.

Специалист, осуществляющий прием документов устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации либо иностранного гражданина (если это предусмотрено международными договорами Российской Федерации);

В случае, если заявление подается представителем, дополнительно предоставляется документ, подтверждающий полномочия представителя действовать от имени заявителя.

В случае направления заявления посредством ЕПГУ сведения из документа, удостоверяющего личность заявителя, представителя, проверяются при подтверждении учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

Специалист проверяет полноту оформления заявления, наличие всех необходимых документов исходя из соответствующего перечня документов, утвержденных Административным регламентом и необходимых для оказания государственной услуги, а также соответствие представленных документов установленным требованиям.

Специалист принимает заявление и комплект документов, регистрирует их в ЭСРН.

Регистрация заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги, в филиале учреждения обеспечивается в срок не позднее 1 рабочего дня с момента их поступления в филиал учреждения.

В случае предоставления неполного комплекта документов и их несоответствия отказывает в их приеме и указывает перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, который заявитель должен предоставить самостоятельно.

Результатом выполнения административных процедур является регистрационная запись о дате и времени принятия заявления либо принятие и направление заявителю решения об отказе в приеме документов.

### **Направление межведомственного запроса**

35. Основанием для направления межведомственного запроса в органы (организации), представляющие сведения в рамках межведомственного информационного взаимодействия, является непредставление заявителем самостоятельно документов, предусмотренных пунктом 18 Административного регламента.

Уполномоченное должностное лицо в течение 2 дней после регистрации заявления о предоставлении государственной услуги направляет межведомственный запрос в следующие органы (организации):

- 1) в Росреестр о предоставлении выписки из Единого государственного реестра недвижимости о правах отдельного лица на имевшиеся (имеющиеся) у него объекты недвижимости, как документа подтверждающего правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту постоянного жительства (в случае, если заявитель является собственником жилого помещения);

- 2) в органы местного самоуправления городских округов, муниципальных районов.

городских и сельских поселений муниципальных районов о предоставлении сведений, подтверждающих правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту постоянного жительства (в случае, если заявитель является пользователем жилого помещения государственного или муниципального жилищных фондов);

3) в ФНС России о предоставлении сведений, подтверждающих правовые основания отнесения лиц, проживающих совместно с заявителем по месту постоянного жительства, к членам его семьи (сведения о государственной регистрации рождения, сведения о государственной регистрации смерти, сведения о государственной регистрации заключения брака, сведения о государственной регистрации расторжения брака, сведения о государственной регистрации установления отцовства, сведения о государственной регистрации перемены имени, содержащиеся в Едином государственном реестре записей актов гражданского состояния);

4) в МВД России о предоставлении сведений о документах, удостоверяющих гражданство Российской Федерации заявителя и членов его семьи (сведения о действительности (недействительности) паспорта гражданина Российской Федерации);

5) в МВД России о предоставлении сведений о лицах, зарегистрированных совместно с заявителем по месту его постоянного жительства (сведения о регистрации по месту жительства гражданина Российской Федерации, сведения о регистрации иностранного гражданина или лица без гражданства по месту жительства);

5) в органы государственной власти, а также на основании данных содержащихся в ЭСРН - сведения, подтверждающие право заявителя и (или) членов его семьи на льготы, меры социальной поддержки и компенсации по оплате жилого помещения и коммунальных услуг;

6) в ПФР (из федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов») о предоставлении сведения о наличии инвалидности и ее группе;

7) в ФНС России, ПФР, ФССП России, Минобороны России, Министерство труда и занятости населения Оренбургской области, МВД России, ФСБ России, ФСИН России, ФСС РФ о предоставлении сведений о доходах заявителя и членов его семьи, учитываемых при решении вопроса о предоставлении субсидии;

8) ФССП России, ГИС «ЖКХ» о предоставлении сведений, подтверждающие отсутствие у заявителя подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, которая образовалась за период не более чем 3 последних года.

В описание межведомственных запросов включается информация, которая должна содержать:

наименование федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда или государственной корпорации, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в которые направляется запрос;

направляемые в запросе сведения;

запрашиваемые в запросе сведения с указанием их цели использования;

основание для информационного запроса, срок его направления.

Результатом выполнения административной процедуры является получение ответа на запрос в течение не более 5 рабочих дней со дня его поступления в орган или организацию, представляющие документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и нормативными правовыми актами Оренбургской области.

Непредставление (несвоевременное представление) информации не может являться основанием для отказа в предоставлении государственной услуги.

### **Рассмотрение документов, представленных заявителем, ответов на межведомственные запросы**

36. Основанием для начала административной процедуры является получение уполномоченными должностными лицами заявления о предоставлении государственной услуги с прилагаемым пакетом документов и ответов на межведомственные запросы о получении документов, предусмотренных пунктом 18 Административного регламента.

Время выполнения административной процедуры составляет в течение 8 дней со дня регистрации заявления.

Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о наличии либо отсутствия оснований для возврата заявления и документов заявителю или возврат заявления и документов при наличии оснований заявителю с указанием причины возврата.

В случае, если заявление и документы были направлены в виде электронного документа (пакета документов) с использованием ЕГПУ, и не представлены заявителем в всех или части документов, указанных в пункт 17 Административного регламента, по истечении 10 дней со дня получения заявления или документов (пакета документов) дни приостанавливаются не более чем на один месяц, в случае если заявитель не представил в 8, 9, 27 и 48 настоящих Правил, в уполномоченный орган. (в ред. Постановления Правительства РФ от 30.07.2014 N 734)

Уполномоченный орган уведомляет заявителя о приостановлении рассмотрения заявления о предоставлении субсидии в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения с указанием оснований приостановления.

### **Принятие решения о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги), подготовка ответа**

37. Критерием для принятия решения по данной административной процедуре является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 21 Административного регламента.

Время выполнения административной процедуры составляет 10 дней с даты регистрации заявления.

Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о предоставлении государственной услуги или решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

### **Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги**

38. Основанием для начала административной процедуры является подписание уполномоченным должностным лицом филиала учреждения документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги: решение о предоставлении государственной услуги и уведомление о принятии решения о предоставлении государственной услуги или решение об отказе в предоставлении государственной услуги и уведомление о принятии решения об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин отказа.

Результатом административной процедуры является уведомление заявителя о результатах предоставления государственной услуги.

Уведомление заявителя о результатах предоставления государственной услуги обеспечивается по его выбору:

- а) в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным

лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (далее - ЭП), с использованием ЕПГУ;

б) документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного филиалом учреждения, в МФЦ;

в) документа на бумажном носителе направленного филиалом учреждения почтовым отправлением по адресу, указанному в заявлении;

г) документа на бумажном носителе в филиале учреждения;

д) по телефону.

Время выполнения административной процедуры: направление (вручение) решения о предоставлении государственной услуги, решения об отказе в предоставлении государственной услуги - в срок, не превышающий 1 рабочего дня после вынесения уполномоченным лицом филиала учреждения решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме результатом административной процедуры является направление электронного документа в личный кабинет заявителя на ЕПГУ и (в случае выбора заявителя) выдача заявителю в МФЦ документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного органом (организацией). Электронные документы, являющиеся результатом предоставления услуги, готовятся в формате pdf, подписываются открепленной усиленной квалифицированной ЭП уполномоченного должностного лица Уполномоченного органа (файл формата sig). Указанные документы в формате электронного архива zip направляются в личный кабинет заявителя. При подписании документов усиленной квалифицированной ЭП заверение подлинности подписи должностного лица оттиском печати Уполномоченный органа (организации) не требуется.

В любое время с момента приема документов заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится его заявление.

Дубликат документа (уведомления), выданного по результатам рассмотрения государственной услуги возможно получить в филиале Уполномоченного органа. Максимальное время выдачи дубликата не превышает 10 рабочих дней.

#### **Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

39. В случае выявления опечаток и (или) ошибок, допущенных филиалом учреждения в документах, выданных в результате предоставления государственных услуг, заявитель имеет право обратиться с заявлением об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Филиал учреждения рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, должностное лицо филиала учреждения, ответственное за предоставление государственной услуги, осуществляет исправление и замену указанных документов.

Срок устранения опечаток и ошибок не должен превышать 3 (трех) рабочих дней с даты регистрации заявления о наличии опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, должностное лицо филиала учреждения, ответственное за предоставление государственной услуги, письменно сообщает заявителю

об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

40. Возможность предоставления Уполномоченным органом или МФЦ результата государственной услуги по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания отсутствует.

#### **IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги**

##### **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением уполномоченными должностными лицами уполномоченного органа положений административного регламента, а также принятием ими решений**

41. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, и принятием решений осуществляется уполномоченными должностными лицами филиала учреждения, ответственными за предоставление государственной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем филиала учреждения проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации уполномоченными должностными лицами органа исполнительной власти.

##### **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 ее предоставления**

42. Государственное казенное учреждение Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения» организует и осуществляет контроль предоставления государственной услуги.

Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов филиалов учреждения.

43. Проверки могут быть плановыми или внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается Государственным казенным учреждением Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения». Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя. Результаты проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются недостатки и предложения по их устранению.

##### **Ответственность специалистов филиалов учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги**

44. В случае выявления по результатам проверок нарушений осуществляется привлечение специалистов филиалов учреждения к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах (инструкциях) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

##### **Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан,**

## **их объединений и организаций**

45. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением государственной услуги путем получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления государственной услуги;

вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

Должностные лица филиала учреждения принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) филиалов учреждения, а также их должностных лиц**

45. В случае если заявитель считает, что в ходе предоставления государственной услуги решениями и (или) действиями (бездействием) филиалом учреждения, предоставляющий государственную услугу, МФЦ или их должностными лицами нарушены его права, он может обжаловать указанное решение и (или) действие (бездействие) в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Способы подачи заявителями жалобы**

46. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через ЕГПУ.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) филиала учреждения либо специалистов филиалов учреждения может быть подана в филиал учреждения либо в Государственное казенное учреждение Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения».

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) Государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения», филиала учреждения либо специалистов Государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения», специалистов филиала учреждения может быть подана в Государственное казенное учреждение Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения» либо в министерство социального развития Оренбургской области.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц министерства социального развития Оренбургской области либо специалистов министерства социального развития Оренбургской области, должностных лиц Государственного казенного учреждения Оренбургской области «Центр социальной поддержки населения», должностных лиц филиалов учреждения может быть подана в министерство социального развития Оренбургской области.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц министерства

социального развития Оренбургской области подается в Правительство Оренбургской области.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ подаются руководителю МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ.

При подаче жалобы через уполномоченного представителя им представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

В случае подачи жалобы через уполномоченного представителя в электронном виде, доверенность может быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

### **Содержание жалобы**

47. Жалоба должна содержать:

наименование филиала учреждения или МФЦ, должностного лица филиала учреждения или МФЦ, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) филиала учреждения а или МФЦ, должностного лица филиала учреждения или МФЦ;

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

### **Информирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования**

48. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Министерства и на ЕПГУ.

### **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок судебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц**

49. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров

предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

Приложение 1  
к Административному регламенту

\_\_\_\_\_ (наименование филиала учреждения, в который предоставляется заявление)  
от \_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)

\_\_\_\_\_ (дата рождения, СНИЛС гражданина)

\_\_\_\_\_ (реквизиты документа, удостоверяющего личность)

\_\_\_\_\_ (гражданство, сведения о месте жительства)

\_\_\_\_\_ (контактный телефон, e-mail (при наличии))  
от \_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя заявителя)

\_\_\_\_\_ реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя  
\_\_\_\_\_ реквизиты документа подтверждающего личность представителя

\_\_\_\_\_ адрес места жительства представителя

Заявление №

ЗАЯВЛЕНИЕ

о предоставлении государственной услуги  
"Предоставление субсидий на оплату  
жилых помещений и коммунальных услуг"

1. Прошу назначить МСП "Субсидия на оплату жилых помещений и коммунальных услуг" в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 14.12.2005 N 761 "О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг" мне и членам моей семьи:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Степень родства	№ паспорта, кем и когда выдан	Наличие льгот (мер социальной поддержки)
		заявитель		

в настоящее время зарегистрированных по месту жительства в жилом помещении по адресу: \_\_\_\_\_ и перечислять субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

\_\_\_\_\_ (указывается способ выплаты: банковские счета или вклады до востребования с реквизитами банка; через организации связи; из кассы уполномоченного органа).

2. Представленные мною документы и копии документов в количестве -



шт., в том числе:

- об основании пользования жилым помещением - \_\_\_\_\_ шт.;
- о доходах членов семьи - \_\_\_\_\_ шт.;
- о начисленных платежах за жилое помещение и коммунальные услуги - \_\_\_\_\_ шт.;
- о льготах, мерах социальной поддержки и компенсациях по оплате жилого помещения и коммунальных услуг - \_\_\_\_\_ шт.;
- о гражданстве - \_\_\_\_\_ шт.

3. Особые обстоятельства:

4. Обязуюсь использовать субсидии только для оплаты жилого помещения и коммунальных услуг (в том числе на приобретение твердых видов топлива при наличии печного отопления и баллонов со сжиженным газом) и, в случае изменения обстоятельств в семье (изменение места постоянного жительства основания проживания, гражданства, состава семьи), представить подтверждающие документы в течение 1 месяца после наступления этих событий.

5. С Правилами предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2005 г. N 761, в том числе по проверке в налоговых, таможенных и иных органах (организациях) представленных сведений о доходах, приостановлению и прекращению предоставления субсидий, ознакомлен и обязуюсь их выполнять.

6. Достоверность представленных мной сведений подтверждаю.

Необоснованно полученные в качестве субсидии средства (предоставление заведомо недостоверных сведений, сокрытие обстоятельств, влияющих на определение права и размера субсидий на оплату ЖКУ) засчитываются в счет будущей субсидии, а при отсутствии права на получение субсидии в последующие месяцы добровольно возвращаются в бюджет, из которого была предоставлена субсидия. При отказе от добровольного возврата указанных средств они истребуются в судебном порядке.

7. Результат услуги прошу предоставить мне/представителю (при наличии доверенности) в виде:

(отметьте только один вариант)

электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием квалифицированной электронной подписи (посредством направления в личный кабинет интернет-портала [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

документа на бумажном носителе в МФЦ;

документа на бумажном носителе в Филиале Учреждения;

по телефону;

почтовым отправлением.

В целях регистрации и (или) дальнейшего информирования о ходе исполнения услуги (получения результата услуги) прошу:

произвести регистрацию на интернет-портале [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (в ЕСИА);

восстановить доступ на интернет-портале [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (в ЕСИА);

подтвердить регистрацию учетной записи на интернет-портале [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (в ЕСИА).

В целях регистрации и дальнейшего информирования о ходе исполнения услуги (получения результата

услуги) указывается следующая информация:

СНИЛС    -    -    -   ;

номер мобильного телефона в федеральном формате

;

e-mail \_\_\_\_\_ (если имеется);

гражданство - Российская Федерация/ \_\_\_\_\_  
(наименование иностранного государства)

В случае если документ, удостоверяющий личность, - паспорт гражданина РФ:

серия, номер - \_\_\_\_\_

кем выдан - \_\_\_\_\_

дата выдачи - \_\_\_\_\_

код подразделения - \_\_\_\_\_

дата рождения - \_\_\_\_\_

место рождения - \_\_\_\_\_

В случае если документ, удостоверяющий личность, - паспорт гражданина иностранного государства:

дата выдачи - \_\_\_\_\_

дата окончания срока действия - \_\_\_\_\_

Прошу информировать меня о ходе исполнения услуги (получении результата услуги) через единый личный кабинет интернет-портала [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (для заявителей, зарегистрированных в ЕСИА)

СНИЛС    -    -    -

(отметьте только один вариант)

\_\_\_\_\_ ДА \_\_\_\_\_ НЕТ

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

Заявитель: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(инициалы)

(личная подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и

Документы принял:

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись специалиста)

\_\_\_\_\_  
(фамилия специалиста)

Согласие  
на обработку персональных данных гражданина

Я, \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(вид документа, удостоверяющего личность)

выдан \_\_\_\_\_  
(когда и кем)

Проживающий по адресу \_\_\_\_\_  
настоящим даю свое согласие на обработку в \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование и адрес оператора)

моих персональных данных и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую осознанно и в своих интересах.

Согласие дается мною с целью получения меры социальной поддержки \_\_\_\_\_

и распространяется на следующую информацию: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(перечень персональных данных)

а также даю свое согласие на обработку специальных категорий персональных данных, касающихся гражданства, состояния здоровья и на обработку биометрических персональных данных (фотографию).

Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, а также осуществление любых иных действий с моими персональными данными в соответствии с федеральным законодательством как с использованием средств автоматизации, так и без такового.

Даю свое согласие на передачу своих персональных данных в \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Настоящее согласие вступает в силу со дня подписания и действует до достижения указанной цели обработки и последующего срока хранения документов, установленного законодательством Российской Федерации.

Я оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа.

В случае получения моего письменного заявления об отзыве настоящего согласия на обработку персональных данных \_\_\_\_\_ обязано прекратить их обработку в течение периода времени, необходимого для завершения предоставления государственной услуги.

Контактный(ые) телефон(ы) \_\_\_\_\_ и почтовый адрес \_\_\_\_\_

Подпись субъекта персональных данных \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

