**Регламент предоставления государственных и муниципальных услуг**

**по социальной поддержке населения Северо-Енисейского района**

**по принципу «одного окна»**

**1. Общие положения**

* 1. Настоящий Регламент предоставления государственных и муниципальных услуг по социальной поддержке населения Северо-Енисейского района (далее –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 услуг в отдел социальной защиты населения администрации Северо-Енисейского района (далее – ОСЗН).
  2. При организации работы по принципу «одного окна» используются следующие термины и определения:

**Принцип «одного окна»** - организация работы ОСЗН, 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 услуг.

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

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

**Специалисты «одного окна»** - специалисты ОСЗН, осуществляющие консультирование, прием заявлений и документов от граждан для предоставления услуг согласно реестру услуг «одного окна», в соответствии с Приложениями 2 и 3 к настоящему приказу.

* 1. Цель организации работы по принципу «одного окна»: повышение качества предоставления услуг.
  2. Задачи организации работы по принципу «одного окна»:

1.4.1 Совершенствование организации работы по предоставлению услуг.

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

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

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

2.1 В структуре ОСЗН выделяются специалисты «одного окна», осуществляющие консультирование, прием заявлений и документов для предоставления 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 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 «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 ОСЗН 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 услуг, перечень документов, необходимых для их предоставления, размещаются на информационных стендах ОСЗН.

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

2.7 Места приема граждан оформляются соответствующими информационными табличками с указанием:

* фамилии, имени, отчества и должности специалиста «одного окна», осуществляющего прием заявлений и документов;
* графика (режима) работы специалиста «одного окна».

2.8 Рабочее место специалиста «одного окна»:

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 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 «одного окна» при предоставлении услуг**

3.1 При предоставлении услуг специалисты «одного окна» руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, Красноярского края, нормативными правовыми актами Северо-Енисейского района, 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, удостоверяясь, 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 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 услуг, кроме услуг, за которыми он обратился, специалист «одного окна» уведомляет его об этом и предлагает представить необходимые документы, установленные законодательством, для предоставления такой услуги. При наличии необходимых документов осуществляет прием заявлений и документов на все 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) специалисту ОСЗН, осуществляющему принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуг.

3.5 Руководитель ОСЗН, ответственный за работу специалистов «одного окна»:

3.5.1 Организует и координирует работу специалистов «одного окна» по консультированию, приему заявлений и документов граждан, своевременной передаче соответствующему специалисту ОСЗН, осуществляющему принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) 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.

|  |
| --- |
| Приложение 2  к приказу от 05.11.2013 № 72-ОД |

**Реестр государственных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование государственной услуги, предоставляемой по принципу «одного окна»** |
| 1 | Предоставление инвалидам (в том числе детям-инвалидам), получающим воспитание и обучение в дошкольных, общеобразовательных учреждениях, а также профессиональное образование, профессиональную подготовку в учреждениях начального, среднего и высшего профессионального образования, компенсации расходов на приобретение специальных учебных пособий и литературы |
| 2 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты одному из родителей и законных представителей детей-инвалидов, проживающих совместно с детьми-инвалидами и осуществляющих их воспитание и обучение на дому |
| 3 | Предоставление семьям, состоящим исключительно из неработающих инвалидов с детства, имеющих I или II группу инвалидности или признанных до 1 января 2010 года имеющими ограничения способности к трудовой деятельности III, II степени, до очередного переосвидетельствования, постоянно проживающим на территории Красноярского края, ежемесячной денежной выплаты |
| 4 | Предоставление инвалидам (в том числе детям-инвалидам) денежной компенсации расходов на оплату проезда в пределах Российской Федерации к месту проведения медицинского обследования, медико-социальной экспертизы, реабилитации и обратно |
| 5 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда и труженикам тыла |
| 6 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан |
| 8 | Предоставление единовременной адресной материальной помощи отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной поддержке |
| 9 | Предоставление мер социальной поддержки на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан |
| 10 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг |
| 11 | Предоставление единовременного пособия при рождении ребенка неработающим гражданам |
| 12 | Назначение ежемесячных компенсационных выплат нетрудоустроенным женщинам, имеющим детей в возрасте до трех лет, уволенным в связи с ликвидацией организации |
| 13 | Предоставление ежемесячной компенсационной выплаты родителю (законному представителю - опекуну, приемному родителю), совместно проживающему с ребенком в возрасте от 1,5 до 3 лет, которому временно не предоставлено место в дошкольном образовательном учреждении или предоставлено место в группе кратковременного пребывания дошкольного образовательного учреждения |
| 14 | Предоставление ежемесячного пособия семьям, имеющим детей, в которых родители (лица, их заменяющие) – инвалиды |
| 15 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка |
| 16 | Назначение и выплата ежегодного пособия на ребенка школьного возраста |
| 17 | Предоставление компенсации стоимости проезда к месту амбулаторного консультирования и обследования, стационарного лечения, санаторно-курортного лечения и обратно |
| 18 | Предоставление ежемесячного пособия по уходу за ребенком лицам, фактически осуществляющим уход за ребенком и не подлежащим обязательному социальному страхованию |
| 19 | Предоставление ежемесячной компенсации расходов по приобретению единого социального проездного билета или оплате проезда по социальной карте (в том числе временной), единой социальной карте Красноярского края (в том числе временной) для проезда детей школьного возраста |
| 20 | Предоставление пособия по беременности и родам женщинам, уволенным в связи с ликвидацией организации |
| 21 | Предоставление компенсации стоимости проезда беременным женщинам к месту проведения медицинских консультаций, обследования, лечения, пренатальной (дородовой) диагностики нарушений развития ребенка, родоразрешения и обратно |
| 22 | Назначение инвалидам (в том числе детям-инвалидам) ежемесячной денежной компенсации расходов на оплату проезда в пределах Красноярского края к месту проведения лечения гемодиализом и обратно, направление документов в министерство социальной политики Красноярского края для выплаты ежемесячной денежной компенсации и выплата министерством социальной политики Красноярского края ежемесячной денежной компенсации |

|  |
| --- |
| Приложение 3  к приказу от \_05.11.2013\_№ 72-ОД |

**Реестр муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование муниципальной услуги, предоставляемой по принципу «одного окна»** |
| 1 | Предоставление 100% компенсации расходов по оплате за коммунальные услуги, независимо от места проживания в пределах РФ и занимаемой площади лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин Северо-Енисейского района» и 50% компенсации расходов по оплате за коммунальные услуги, независимо от места проживания в пределах РФ и занимаемой площади лицам, в случае смерти лица, удостоенного звания «Почетный гражданин Северо-Енисейского района» |
| 2 | Предоставление путевок на санаторно-курортное лечение в пределах Красноярского края отдельным категориям граждан, награжденных знаками отличия Северо-Енисейского района |
| 3 | Предоставление компенсации на оплату проезда на санаторно-курортное лечение и обратно отдельным категориям граждан, награжденных знаками отличия Северо-Енисейского района |
| 4 | Предоставление дополнительных мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, награжденных знаками отличия Северо-Енисейского района «Ветеран золотодобычи 20 лет» и «Ветеран золотодобычи 25 лет» |
| 5 | Предоставление дополнительных мер социальной поддержки пенсионерам в виде ежемесячных денежных выплат неработающим гражданам, имеющим длительный трудовой стаж на территории Северо-Енисейского района (женщины не менее 25 лет, мужчины не менее 30 лет) и постоянно проживающим в населенных пунктах района. |
| 6 | Предоставление дополнительных мер социальной поддержки семьям с новорожденными детьми |
| 7 | Предоставление дополнительных мер социальной поддержки беременным женщинам, проживающим в районе |
| 8 | Предоставление дополнительных мер социальной поддержки семьям, дети в которых обучаются в высших и средних учебных заведениях Красноярского края |
| 9 | Предоставление единовременной адресной материальной помощи отдельным категориям граждан, проживающим в районе |
| 10 | Предоставление дополнительных мер социальной поддержки одиноким гражданам, достигшим возраста - женщины 55 лет, мужчины 60 лет и одиноким неработающим гражданам, имеющим группу инвалидности, со среднедушевым денежным доходом ниже величины прожиточного минимума, установленного на душу населения Красноярского края для Северо-Енисейского района |
| 11 | Предоставление дополнительной меры социальной поддержки в виде единовременной адресной материальной помощи на приобретение овощей неработающим гражданам, достигшим возраста 55 лет – женщины, 60 лет – мужчины, постоянно проживающим на территории района, которым назначена трудовая пенсия по старости и (или) по инвалидности, имеющим стаж работы в районе не менее 10 лет |
| 12 | Признание граждан малоимущими в целях реализации положений жилищного законодательства |