



ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ
УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
П Р И К А З

28.05.2012

№ 332-П

г. Липецк

Об утверждении административного регламента
предоставления государственной услуги по
предоставлению гражданам денежных выплат
на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Приказываю:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению гражданам денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (приложение).
2. Приказ вступает в силу со дня опубликования его в «Липецкой газете».

Начальник управления

В.И. Явных

Приложение
к приказу начальника управления
социальной защиты населения
Липецкой области
«Об утверждении административного
регламента предоставления государственной
услуги по предоставлению гражданам
денежных выплат на оплату жилого
помещения и коммунальных услуг»

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги по
предоставлению гражданам денежных выплат на оплату
жилого помещения и коммунальных услуг

Раздел I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению гражданам денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (далее – административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги по предоставлению гражданам денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (далее – государственная услуга).

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги (далее - заявители) являются постоянно проживающие на территории области:

ветераны труда, ветераны военной службы, ветераны государственной службы после назначения им пенсии либо пожизненного содержания за работу (службу) в соответствии с федеральным законодательством;

лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны - труженики тыла;

реабилитированные лица после установления (назначения) им пенсии в соответствии с действующим законодательством или имеющих инвалидность, установленную федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

лица, пострадавшие от политических репрессий, после установления (назначения) им пенсии в соответствии с действующим законодательством или имеющих инвалидность, установленную федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

многодетные семьи.

*Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги по предоставлению гражданам
государственной услуги.*

3. Информирование о порядке и ходе предоставления государственной услуги осуществляется органами местного самоуправления, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации по предоставлению мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг (далее – органы социальной защиты населения), многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг, средств телефонной связи, средств массовой информации, информационных материалов, путем направления письменного ответа на обращение заявителя по почте, при личном приеме заявителей в органах социальной защиты населения и МФЦ.

4. Сведения о местах нахождения, о номерах телефонов для справок, адресах Интернет-сайтов и электронной почты, графике (режиме) работы органов социальной защиты населения, МФЦ, оказывающих государственную услугу содержатся в Приложении 1 и Приложении 2 к административному регламенту, размещаются на официальном сайте Управления социальной защиты населения Липецкой области (<http://sozan@admlr.lipetsk.ru>).

Орган социальной защиты населения или МФЦ осуществляет прием заявителей для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком, утвержденным руководителем органа социальной защиты населения или МФЦ.

5. Сведения о местах нахождения, номерах телефонов для справок, адресах Интернет-сайтов и электронной почты, графике (режиме) работы организаций и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, размещаются на Интернет-сайтах органов социальной защиты населения.

6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты органов социальной защиты населения или МФЦ, в функции которых входит прием граждан льготных категорий и назначение государственной услуги (далее - специалист) подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа и учреждения, в которые позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги, рассматриваются специалистами органов социальной защиты населения и МФЦ, с учетом времени подготовки ответа заявителю, в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения. Ответ на письменное обращение дается специалистом в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона исполнителя. Ответ подписывается руководителем органа социальной защиты населения.

При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней с момента регистрации обращения.

Консультации предоставляются по вопросам:

графика работы;

перечня документов, необходимых для предоставления заявителям государственной услуги;

порядка заполнения реквизитов заявления о предоставлении заявителю государственной услуги, форма которого предусмотрена приложением к постановлению администрации Липецкой области от 5 октября 2009 года №344 «Об утверждении Положения об условиях и порядке предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Липецкой области в денежной форме» (далее – постановление от 05.10.2009 №344);

порядка и условий предоставления государственной услуги;

порядка расчета (перерасчета) государственной услуги;

сроков предоставления государственной услуги;

основания прекращения государственной услуги;

порядка обжалования действий (бездействий) должностных лиц.

7. На Интернет-сайтах, информационных стендах в помещении, предназначенном для приема заявителей в органе социальной защиты населения и МФЦ, размещается следующая информация:

текст административного регламента с приложениями;

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

перечень документов, необходимых для предоставления гражданам государственной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;

процедура предоставления государственной услуги в текстовом виде или в виде блок-схемы;

образец заполнения заявления;

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет - сайтов и электронной почты органов социальной защиты населения, МФЦ;

основания приостановки или отказа в предоставлении заявителю государственной услуги;

основания прекращения денежных выплат;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, исполняющих государственную услугу.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

8. Денежная выплата на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (далее – денежная выплата).

Наименование органа, предоставляющую государственную услугу

9. Государственную услугу предоставляют органы социальной защиты населения городских округов – город Липецк, город Елец и муниципальных районов Липецкой области.

Согласно пункту 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органы социальной защиты населения или МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 указанного Закона.

При предоставлении государственной услуги в целях получения информации, необходимой для назначения денежных выплат, орган социальной защиты населения осуществляет взаимодействие с:

территориальными отделениями Пенсионного фонда Российской Федерации по Липецкой области;

территориальными органами записи актов гражданского состояния по Липецкой области;

территориальными управлениями федеральной миграционной службы;

правоохранительными органами;

кредитными организациями;

филиалами ФГУП "Почта России" (далее - почтовое отделение);

территориальными органами федеральной службы государственной регистрации кадастра и картографии;

организациями жилищно-коммунального комплекса.

Результат предоставления государственной услуги

10. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие решения о назначении денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг с последующим их предоставлением.

Срок предоставления государственной услуги

11. Принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги осуществляется в течение 10 рабочих дней со дня подачи заявителем заявления и необходимых документов.

Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

12. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Жилищным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 2004 года № 188-ФЗ;

Гражданским кодексом Российской Федерации от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ;

Семейным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 1995 года № 223-ФЗ;

Законом Липецкой области от 2 декабря 2004 года N 141-ОЗ "О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан в Липецкой области";

Законом Липецкой области от 27 марта 2009 года N 259-ОЗ "О социальных, поощрительных выплатах и мерах социальной поддержки в сфере семейной и демографической политики, а также лицам, имеющим особые заслуги перед Российской Федерацией и Липецкой областью";

Законом Липецкой области от 2 декабря 2004 года N 143-ОЗ "О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по предоставлению мер социальной поддержки и социальному обслуживанию населения";

Законом Липецкой области от 6 апреля 2009 года № 261-ОЗ «О переходе к предоставлению мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Липецкой области в денежной форме»;

Постановлением Липецкого областного Совета депутатов от 19 июля 2007 года № 349-пс «Об официальном толковании абзаца первой статьи 1 Закона Липецкой области от 2 декабря 2004 года № 141-ОЗ «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан в Липецкой области»;

Постановлением Липецкого областного Совета депутатов от 22 декабря 2005 года № 1097-пс «О региональных стандартах нормативной площади жилого помещения и максимально допустимой доли расходов граждан в совокупном доходе семьи на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»;

Постановлением администрации Липецкой области от 5 октября 2009 года № 344 «Об утверждении Положения об условиях и порядке предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Липецкой области в денежной форме».

*Исчерпывающий перечень документов,
необходимых для предоставления государственной услуги*

13. Для предоставления государственной услуги заявителя или их законные представители предоставляют в органы социальной защиты населения по месту жительства или в МФЦ заявление, составленное по форме, предусмотренной приложением к постановлению от 5.10.2009 №344 с предъявлением следующих документов:

1) документа, удостоверяющего личность;

2) документа, подтверждающего право на получение мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг:

а) для ветеранов труда, ветеранов военной службы, ветеранов государственной службы:

пенсионного удостоверения либо документа, выданного компетентным органом, подтверждающего назначение пожизненного содержания за работу (службу);

удостоверения "Ветеран труда", либо удостоверения "Ветеран военной службы", либо удостоверения "Ветеран государственной службы".

При наличии у заявителя членов семьи, находящихся на иждивении дополнительно представляются документы, подтверждающие их нахождение на иждивении (свидетельство о рождении несовершеннолетних детей, решение суда, документы об учебе в образовательном учреждении – на детей, достигших 18-летнего возраста);

б) для тружеников тыла:

удостоверения о праве на льготы, выданное в соответствии с постановлением Совета Министров СССР от 12 мая 1988 года № 621 "О дополнительных мерах по улучшению условий жизни ветеранов войны и труда", либо удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, выданное в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05 октября 1999 года № 1122 "Об удостоверениях ветерана Великой Отечественной войны";

в) для лиц, пострадавших от политических репрессий:

свидетельства пострадавшего от политических репрессий;

пенсионного удостоверения либо справки федерального учреждения медико-социальной экспертизы об установлении инвалидности;

г) для реабилитированных лиц:

свидетельства о реабилитации жертв политических репрессий;

пенсионного удостоверения либо справки федерального учреждения медико-социальной экспертизы об установлении инвалидности;

д) для многодетных семей:

свидетельства о рождении детей;

удостоверения многодетной семьи;

на детей, достигших 18-летнего возраста, дополнительно представляются документы об учебе в образовательном учреждении или о прохождении военной службы по призыву;

3) документа, содержащего сведения о характеристике жилого помещения и видах предоставляемых коммунальных услуг (квитанции на оплату жилого помещения и коммунальных услуг за месяц, предшествующий обращению в уполномоченный орган, технического паспорта, иных документов, содержащих эти сведения);

4) в случае проживания одного или нескольких членов семьи гражданина по другому месту жительства - документов, подтверждающих их временное отсутствие согласно п. 56 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";

5) для недееспособных граждан дополнительно представляется документ, выданный уполномоченным органом, подтверждающий факт установления опекуна (попечителя) в отношении лица, имеющего право на денежную выплату.

Справку о составе семьи, документ о прекращении предоставления мер социальной поддержки по оплате жилищно-коммунальных услуг по прежнему месту жительства гражданина, орган социальной защиты населения запрашивает самостоятельно. Заявитель вправе представить указанные документы по собственной инициативе.

Заявитель вправе направить в орган социальной защиты населения заявление и прилагаемые к нему сведения из документов в форме электронного документа.

Получив заявление и необходимые сведения из документов в электронной форме специалист на следующий рабочий день назначает дату посещения заявителем органа социальной защиты населения или МФЦ для предъявления оригиналов.

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

14. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги является:

предоставление не полного комплекта документов, несоответствие представленных документов требованиям, предъявляемым к их оформлению; наличие в документах приписок, зачеркнутых слов, исправлений, а также документов, исполненных карандашом, документов с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

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

15. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является предоставление заявителем документов, содержащих недостоверные сведения.

16. Предоставление государственной услуги может быть приостановлено по следующим основаниям:

неполучение заявителем назначенных денежных выплат в течение 6 месяцев.

*Порядок, размер и основания взимания
государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление
государственной услуги*

17. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

18. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления и документов на предоставление государственной услуги - 30 минут.

*Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении
государственной услуги*

19. Запрос о предоставлении государственной услуги регистрируется в день поступления специалистом органа социальной защиты населения, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции.

*Требования к помещениям, в которых предоставляется
государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей,
размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной
информации о порядке предоставления государственной услуги*

20. Центральный вход в здание органа социальной защиты населения или МФЦ должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о вышеуказанном органе, месте нахождения.

21. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для предоставления государственной услуги помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления государственной услуги.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов.

Места ожидания на представление и оформление документов оборудуются столами, стульями, кресельными секциями.

Помещение для непосредственного взаимодействия специалиста с заявителем должно быть организовано в виде отдельного рабочего места для каждого ведущего прием специалиста.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставления государственной услуги;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных.

Места информирования, предназначенные для ознакомления посетителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, столами, стульями для возможности оформления документов.

Показатели доступности и качества государственной услуги

22. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;

открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядке обжалования действий (бездействий) должностных лиц органов социальной защиты населения;

соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействия) должностных лиц органов социальной защиты населения при предоставлении государственной услуги;

предоставление возможности подачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа;

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

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги

Исчерпывающий перечень административных процедур

23. К административным процедурам органа социальной защиты населения или МФЦ по предоставлению государственной услуги относятся:

прием заявления, документов и установление права заявителя на предоставление государственной услуги;

взаимодействие с органами и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги;

проверка права заявителя на предоставление государственной услуги и формирование учетного дела заявителя;

принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги;

формирование электронной карточки в программно-техническом комплексе;

назначение и расчет денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;

перечисление денежных средств органами социальной защиты населения для дальнейшей доставки получателям путем перечисления денежных средств на лицевые счета заявителей в кредитных организациях или путем доставки денежных средств через организации федеральной почтовой связи.

24. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение заявителя или его законного представителя в орган социальной защиты населения или МФЦ с пакетом документов, указанных в пункте 13 административного регламента, либо поступление указанного комплекта документов по почте, либо в форме электронного документа.

25. При направлении заявления и документов заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально или органами, выдавшими данные документы в установленном порядке.

26. При подаче заявления и документов непосредственно в орган социальной защиты населения или МФЦ специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов обеспечивается изготовление копий документов, представленных заявителем, в момент принятия заявления. После изготовления копий документов подлинники возвращаются заявителю.

27. Специалист органа социальной защиты населения или МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, при непосредственном обращении заявителя или его законного представителя в орган социальной защиты населения, уточняет предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, либо полномочия его законного представителя, осуществляет поиск имеющейся в базе информации об

обратившемся заявителе для использования при дальнейших действиях по приему документов, затем проверяет:

1)соответствие заявителя описанию согласно пункту 2 административного регламента;

2)комплектность и подлинность представленных заявителем документов. Осуществляет их сверку с подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит дату приема документов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут.

27.1 При установлении фактов отсутствия необходимых документов либо несоответствия представленных документов требованиям специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, возвращает документы заявителю.

27.2 В случае если заявление, направленное в уполномоченный орган заказным почтовым отправлением или в форме электронного документа, оформлено с нарушением требований, установленных законом, и (или) документы, указанные в Законе, представлены не в полном объеме либо не заверены надлежащим образом, уполномоченный орган в течение трех рабочих дней со дня приема заявления вручает заявителю уведомление о необходимости устранения в тридцатидневный срок выявленных нарушений и (или) представления документов, которые отсутствуют, или направляет такое уведомление заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

Одновременно заявителю сообщается о регистрации его заявления и поступивших документов (сведений), а также дате и времени личного приема заявителя.

В случае непредставления заявителем в тридцатидневный срок надлежащим образом оформленного заявления и (или) в полном объеме прилагаемых к нему документов ранее представленное заявление и прилагаемые к нему документы в течение трех дней со дня истечения указанного срока подлежат возврату заявителю.

28. Если заявителем представлены все необходимые для предоставления государственной услуги документы, заявителю выдается, направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, расписка в получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня, даты и времени получения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

29. Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов формирует учетное дело заявителя и передает его специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги.

30. В случае, если для предоставления государственной услуги необходимы документы и информация, которые специалист органа социальной защиты населения или МФЦ не вправе требовать от заявителя, то сбор таких документов и информации осуществляется в рамках межведомственного взаимодействия.

30.1 Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги составляет соответствующие запросы и направляет их адресатам, копии запросов прикладывает к учетному делу заявителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 4 рабочих дня.

30.2 Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, при поступлении ответа на запрос прикладывает его к учетному делу.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

30.3 Процедура заканчивается формированием полного учетного дела получателя государственной услуги.

31. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, готовит и передает проект решения о назначении или об отказе в предоставлении государственной услуги и передает вместе с сформированным учетным делом заявителя руководителю органа социальной защиты населения либо уполномоченному им лицу для принятия решения о назначении или об отказе предоставления государственной услуги.

32 Максимальный срок выполнения процедуры – 2 рабочих дня.

33. Основанием для начала процедуры по принятию решения о назначении или об отказе в предоставлении государственной услуги является поступление учетного дела заявителя и проекта решения о назначении или об отказе в предоставлении государственной услуги к руководителю органа социальной защиты населения либо уполномоченному им лицу.

33.1 Руководитель органа социальной защиты населения либо уполномоченное им лицо утверждает проект решения о назначении или об отказе в назначении государственной услуги и передает его и учетное дело заявителя специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги руководитель органа социальной защиты населения либо уполномоченное им лицо подписывает уведомление об отказе в назначении государственной услуги.

33.2 Максимальный срок исполнения процедуры составляет – 2 рабочих дня.

34. Основанием для начала процедуры по формированию электронной карточки в программно-техническом комплексе является поступление решения о назначении государственной услуги специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги.

35. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги на основании принятого решения о назначении государственной услуги вводит данные в программно-технический комплекс.

Максимальная срок выполнения действия составляет 30 минут.

36. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги при помощи программно-технического комплекса производит назначение и расчет денежной выплаты.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 рабочий день.

37. Перечисление денежных средств на лицевые счета заявителей осуществляется в кредитных организациях или путем доставки денежных средств через организации федеральной почтовой связи.

38. Блок – схема предоставления государственной услуги размещается на Интернет-сайтах, информационных стендах в органе социальной защиты населения, МФЦ (Приложение 3).

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

39. Текущий контроль за соблюдением порядка и стандарта предоставления государственной услуги, административных процедур по предоставлению государственной услуги и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами управления социальной защиты населения области, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

40. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником управления социальной защиты населения Липецкой области (далее - управление).

41. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказов начальника управления.

42. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению).

43. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

44. Результаты проведения проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

45. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

46. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителя, осуществляется привлечение виновных лиц к

ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

47. Контроль за исполнением административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в управление, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения административного регламента в вышестоящие органы государственной власти.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

48. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) должностными лицами органов социальной защиты населения, в ходе предоставления государственной услуги.

49. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление или обращение (жалобу).

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

50. Заявитель в досудебном (внесудебном) порядке может сообщить о нарушении своих прав, свобод и законных интересов, противоправных действиях (бездействии) должностных лиц органов социальной защиты населения или МФЦ, а также принимаемых (осуществляемых) ими решений при предоставлении государственной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается

51. Если в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается.

52. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение (жалобу) не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение (жалобу), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

53. Обращение (жалоба) заявителя не рассматривается в случае отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии (бездействии) (в чем

выразилось, если принято), о заинтересованном лице, обратившимся с жалобой, а также в случаях установленных действующим законодательством.

54. Орган социальной защиты населения при получении письменного обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

55. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация поступления обращения (жалобы) в письменной форме, в форме электронного документа или устного обращения заявителя.

56. При обращении в письменной форме заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (жалобы), излагает суть обращения (жалобы), ставит личную подпись и дату.

57. Дополнительно в письменном обращении (жалобе) могут быть указаны:

наименование должности, фамилия, имя и отчество специалиста (должностного лица), решение, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

58. Орган социальной защиты населения, его должностные лица обязаны обеспечить каждому возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом.

Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

59. Заявители могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц в управление социальной защиты населения Липецкой области, администрацию Липецкой области.

Сроки рассмотрения обращения (жалобы)

60. Срок рассмотрения обращения (жалобы) заявителя не должен превышать 15 дней с момента регистрации такого обращения (жалобы).

61. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

62. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

63. В случае признания действия (бездействия) должностного лица органа социальной защиты населения не соответствующим законодательству Российской Федерации полностью или частично выносится решение о привлечении должностного лица к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Указанные в настоящем пункте решения оформляются в письменном виде. Копия решения направляется заявителю в течение трех рабочих дней.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления государственной услуги по
предоставлению гражданам денежных выплат
на оплату жилого помещения
и коммунальных услуг

**Сведения
о месте нахождения органа социальной защиты населения Липецкой области**

№ п/п	Наименование района	Наименование органа социальной защиты населения	Адрес места нахождения	Адрес Интернет-сайта или адрес электронной почты	Контактный телефон	График работы
1	Воловский	Отдел социальной защиты населения администрации Воловского муниципального района	399580, Липецкая область, с. Волово, ул. Ленина, д.5	oszn@volovo.lipetsk.ru	8(47473)2-21-65	Понедельник- Пятница с 8.30- 16.42 Перерыв с 12.00 -13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
2	Грязинский	Отдел социальной защиты населения администрации Грязинского муниципального района	399059, Липецкая область, г. Грязи, ул. 1 Конная, д.1а	oszn@griazi.lipetsk.ru www.гязи48.рф	8(47461)2-41-03	Понедельник 8.00-15.00 Вторник 8.00-12.00 Среда 8.00-12.00 Четверг 8.00-15.00 Пятница не приемный день. Суббота, воскресенье – выходные дни
3	Данковский	Отдел социальной защиты населения	399850, Липецкая область, г. Данков,	sots@dankov.lipetsk.ru	8(47465)6-62-83	Понедельник- Пятница с 8.00-

		администрации Данковского муниципального района	ул. Урицкого, д.27			17.00 Перерыв с 13.00 -14.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
4	Добринский	Отдел социальной защиты населения администрации Добринского муниципального района	399430, Липецкая область, п. Добринка, ул. Советская, д.27	oszn@dobrinka.lipetsk.ru	8(47462)2-32-05, 2-00-43	Понедельник- Пятница с 8.00- 17.00 Перерыв с 12.00 -13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
5	Добровский	Отдел социальной защиты населения администрации Добровского муниципального района	399140, Липецкая область, с. Доброе, ул. Интернациональная, д.17	soc@dobroe.lipetsk.ru	8(47463)2-21-77	Понедельник- Пятница с 9.00- 17.00 Перерыв с 13.00 -14.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
6	Долгоруковский	Отдел социальной защиты населения администрации Долгоруковского муниципального района	399510, Липецкая область, с. Долгоруково, ул. Тимирязева, д.6	sozan@dolgorukovo.lipetsk.ru	8(47468)2-13-71	Понедельник- Пятница с 8.00- 16.12 Перерыв с 12.00 -13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
7	Елецкий	Отдел социальной защиты населения администрации Елецкого муниципального района	399770, Липецкая область, г. Елец, ул. Ленина, д.108	oszneir@lipetsk.ru	8(47467)7-74- 05,7-74-10 Факс: 7-75-48	Понедельник- Четверг с 8.00- 17.00 Пятница с 8.00- 16.00 Перерыв с 12.00 -12.48

						Суббота, воскресенье – выходные дни
8	Измалковский	Отдел социальной защиты населения администрации Измалковского муниципального района	399000, Липецкая область, с. Измалково, ул. Ленина, д.26	izmszan@izmalkovo.lipetsk.ru	8(47478)2-11-49	Понедельник- Пятница с 8.00- 16.12 Перерыв с 12.00 -13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
9	Лебедянский	Отдел социальной защиты населения администрации Лебедянского муниципального района	399610, Липецкая область, г. Лебедянь, ул. Мира, д.16	socserv@lebedyan.lipetsk.ru http://www.lebadm.lipetsk.ru	8(47466)5-26-42 8(47466)5-22-84 Факс: 5-23-46	Понедельник- Пятница с 8.00- 17.00 Перерыв с 12.00 -13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
10	Лев-Толстовский	Отдел социальной защиты населения администрации Лев- Толстовского муниципального района	399870, Липецкая область, п. Лев Толстой, ул. Володарского, д.29	szach@levtolstoy.lipetsk.ru	8(47464)2-27-65	Понедельник с 8.00-17.00 Вторник- Пятница с 8.00- 16.00 Перерыв с 12.00 -13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
11	Липецкий	Отдел социальной защиты населения администрации Липецкого муниципального района	398037, г. Липецк, Боевой проезд, д.28	osznlip@admlr.lipetsk.ru	8(4742)34-96-69 36-96-67	Понедельник- Четверг с 8.00- 17.00 Пятница с 8.00- 16.00 Перерыв с 12.00 -13.00 Суббота,

						воскресенье – выходные дни
12	Тербунский	Отдел социальной защиты населения администрации Тербунского муниципального района	399540, Липецкая область, с. Тербуны ул. Ленина, д.84	oszn@terbuny.lipetsk.ru	8(47474)2-98-87	Понедельник-Пятница с 8.00-16.00 Перерыв с 12.00-13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
13	Усманский	Комитет по социальной защите населения администрации Усманского муниципального района	399370, Липецкая область, г. Усмань, ул. Советская, д.18а	osz@usman.lipetsk.ru	8(47472)2-12-49	Понедельник-Пятница с 8.30-17.30 Перерыв с 12.30-13.30 Суббота, воскресенье – выходные дни
14	Хлевенский	Отдел социальной защиты населения администрации Хлевенского муниципального района	399260, Липецкая область, с. Хлевное ул. Свободы, д.53	hlsozan@gmail.com	8(47477)2-26-75	Понедельник-Пятница с 8.00-16.00 Перерыв с 12.00-12.48 Суббота, воскресенье – выходные дни
15	Становлянский	Отдел социальной защиты населения администрации Становлянского муниципального района	399710, Липецкая область, Становлянский район, с. Становое, ул. Советская, д.25	stsoc@stanovoe.lipetsk.ru	8(47476)2-28-09	Понедельник-Пятница с 9.00-17.00 Перерыв с 13.00-14.00 Пятница не приемный день. Суббота, воскресенье – выходные дни
16	Задонский	Отдел социальной	399200, Липецкая	sozan@zadonsk.lipetsk.ru	8(47471)2-12-05	Понедельник-

		защиты населения администрации Задонского муниципального района	область, г. Задонск, ул. Советская, д.26		2-23-45	Четверг с 8.00-17.00 Пятница с 8.00-16.00 Перерыв с 12.00-12.48 Суббота, воскресенье – выходные дни
17	Краснинский	Отдел социальной защиты населения администрации Краснинского муниципального района	399660, Липецкая область, пос. Краснинский, ул. Социалистическая, д.31а	oszn@krasnoe.lipetsk.ru	8(47469)2-16-49	Понедельник-Пятница с 8.00-16.00 Перерыв с 12.00-13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
18	Чаплыгинский	Отдел социальной защиты населения администрации Чаплыгинского муниципального района	399900, Липецкая область, г. Чаплыгин, ул. Первомайская, д.23	szn@chaplygin.lipetsk.ru	8(47475)2-14-78 2-11-92	Понедельник-Четверг с 8.00-17.00 Пятница – с 8.00 до 16.00 Перерыв с 12.00-13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
19	г.Елец	Управление социальной защиты населения администрации города Ельца	399770, Липецкая область, г. Елец, ул. Коммунаров, д.9	szn@yelets.lipetsk.ru http://www.elets-adm.ru	8(47467)2-32-04	Понедельник-Четверг с 8.00-17.00 Пятница с 8.00-16.00 Перерыв с 12.00-12.48 Суббота, воскресенье – выходные дни

20	г. Липецк	Департамент социальной защиты населения администрации города Липецка	398600, г. Липецк, ул. Зегеля, д2	USZN@lipetsk.ru zaschita@cominfo.lipetsk.ru soczaschita4@cominfo.lipetsk.ru	8(4742)77-99-45 27-05-90 27-76-57 27-76-93 72-08-40 Факс: 72-67-62	Понедельник- Четверг с 8.30- 17.30 Пятница с 8.30- 16.30 Перерыв с 12.12 -13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
21	г. Липецк	Правобережный отдел социальной поддержки населения	398600, г. Липецк, ул. Зегеля, д2	prav-ospn@cominfo.lipetsk.ru	8(4742)27-02-21 27-66-72 27-76-78 27-67-80	Понедельник- Четверг с 8.30- 17.30 Пятница с 8.30- 16.30 Перерыв с 12.12 -13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
22	г. Липецк	Левобережный отдел социальной поддержки населения	398005, г. Липецк, ул. М. Расковой, д. 6	lev-ospn@cominfo.lipetsk.ru	8(4742)43-28-93 43-28-70 43-19-04 43-29-65 43-19-75	Понедельник- Четверг с 8.30- 17.30 Пятница с 8.30- 16.30 Перерыв с 12.12 -13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни
23	г. Липецк	Октябрьский отдел социальной поддержки населения	398024, г. Липецк, ул. Студенческий городок, д.24	okt-ospn@cominfo.lipetsk.ru	8(4742)41-21-34 41-39-94 41-21-08 41-39-94 41-21-13	Понедельник- Четверг с 8.30- 17.30 Пятница с 8.30- 16.30 Перерыв с 12.12 -13.00

						Суббота, воскресенье – выходные дни
24	г. Липецк	Советский отдел социальной поддержки населения	398032, г. Липецк, ул. Космонавтов, д.56а	sov-ospn@cominfo.lipetsk.ru	8(4742)30-96-44 30-96-76 30-96-74 30-96-42	Понедельник- Четверг с 8.30- 17.30 Пятница с 8.30- 16.30 Перерыв с 12.12 -13.00 Суббота, воскресенье – выходные дни

**Многофункциональные центры предоставления
государственных и муниципальных услуг**

1. МФЦ Воловского муниципального района

399580, Липецкая область, с.Волово, ул. Ленина, 5а
понедельник - пятница: 8.00 - 17.00
суббота: 9.00 - 12.30
без перерыва
т. 8 (47473) 2-18-26
E-mail: mfc-volovo@volovo.lipetsk.ru

2. МФЦ Грязинского муниципального района

399050, Липецкая область, г.Грязи, ул. Привокзальная, 2а
понедельник - пятница: 8.00 - 17.00
суббота: 8.00 - 13.00
без перерыва
т. 8 (47461) 2-62-66
E-mail: mfc@griazy.lipetsk.ru

3. МФЦ Данковского муниципального района

399850, Липецкая область, г.Данков, ул. Строителей, 10
понедельник - четверг: 8.00 - 17.00
пятница: 8.00 - 16.00
суббота: 8.00 - 13.00
перерыв - 13.00 -14.00
т. 8 (47465) 6-47-02
E-mail: support.dankov@mfc48.ru

4. МФЦ Добринского муниципального района

399430, Липецкая область, с.Добринка, ул.Ленинская,4
понедельник - пятница: 8.00 - 17.00
суббота: 8.00 - 13.00
без перерыва
т. 8 (47462) 2-37-30
E-mail: mfc@dobrinka.lipetsk.ru

5. МФЦ Добровского муниципального района

399140, Липецкая область, с.Доброе, ул.Интернациональная, 17

понедельник - пятница: 8.00 - 17.00

суббота: 8.00 - 15.00

без перерыва

т. 8 (47463) 2-40-12

E-mail: mfcdr@mail.ru

6. МФЦ Долгоруковского муниципального района

399510, Липецкая область, с.Долгоруково, ул.Советская, 32

понедельник - пятница: 8.00 - 17.00

суббота: 8.00 - 13.00

без перерыва

т. 8 (47468) 2-10-63

E-mail: dolgoruckovo.mfcz@yandex.ru

7. МФЦ Елецкого муниципального района

399770, Липецкая область, г.Елец, ул.Ленина, 108

понедельник - пятница: 8.00 - 17.00

суббота: 8.00 - 15.00

без перерыва

т. 8 (47467) 7-74-47

E-mail: mfcpun@mail.ru

8. МФЦ Измалковского муниципального района

399000, Липецкая область, с.Измалково, ул. 8 Марта, 7

понедельник - пятница: 8.00 - 16.00

суббота: 8.00 - 15.00

перерыв: 12.00 - 12.48

т. 8 (47478) 2-25-35

E-mail: support.izmalkovo@mfc48.ru

9. МФЦ Лебедянского муниципального района

399610, Липецкая область, г.Лебедянь, ул.Мира, 16

понедельник - пятница: 8.00 - 17.00

суббота: 8.00 - 15.00

без перерыва

т. 8 (47466) 38-222

Skype: [mfc_lb](https://www.skype.com/en/contacts/mfc_lb)

E-mail: mfc_lebedyan@mail.ru

10. МФЦ Липецкого муниципального района

398037, г. Липецк, Боевой проезд, 28

понедельник - четверг: 8.00 - 17.00

пятница: 8.00 - 16.00

суббота: 8.00 - 13.00

перерыв: 12.00 - 12.48

т. 8 (4742) 34-96-75

E-mail: mfclr@mail.ru

11. МФЦ Становлянского муниципального района

399710, Липецкая область, с. Становое, ул. Московская, 10

понедельник - пятница: 8.00 - 17.00

суббота: 8.00 - 13.00

без перерыва

т. 8 (47476) 2-27-79

E-mail: mfc@stanovoe.lipetsk.ru

12. МФЦ Усманского муниципального района

399370, Липецкая область, г. Усмань, ул. Советская, 18а

понедельник - пятница: 8.30 - 17.30

суббота: 8.30 - 14.30

перерыв: 12.30 - 13.30

т. 8 (47472) 2-33-33

E-mail: mfc48.usman@gmail.com

Skype: [mfcusman](https://www.skype.com/en/contacts/mfcusman)

13. МФЦ Чаплыгинского муниципального района

399900, Липецкая область, г. Чаплыгин, ул. Первомайская, 23

понедельник - пятница: 8.00 - 17.00

суббота: 8.00 - 15.00

без перерыва

т. 8 (47475) 2-60-00

E-mail: mfc@chaplygin-r.ru

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления
государственной услуги по
предоставлению гражданам денежных выплат
на оплату жилого помещения
и коммунальных услуг

Блок-схема предоставления государственной услуги

