



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«20» декабря 2011 года

№ 119

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Социальное такси»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением первого заместителя Губернатора Белгородской области-руководителя Администрации Губернатора области от 15 июля 2010 года №142 «Об утверждении плана мероприятий по совершенствованию государственного управления в Белгородской области в 2010 году» и законом Белгородской области от 27 апреля 2006 года №41 «Об организации системы социального обслуживания в Белгородской области», **п о с т а н о в л я ю :**

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Социальное такси».

2. Управлению информации и массовых коммуникаций администрации г.Белгорода (Морозов А.В.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Наш Белгород».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на департамент здравоохранения, социальной защиты и жилищных отношений (Бондарев А.А.).

Информацию о ходе исполнения постановления предоставлять ежегодно в срок до 1 марта.

Глава администрации
города Белгорода



С. Боженков

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города Белгорода
от "20" декабря 2011 г. № 219

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги «Социальное такси»

1. Общие положения

1.1 Полное наименование государственной услуги: «Социальное такси» (далее – государственная услуга).

1.2. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Социальное такси» (далее – Административный регламент), разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственной услуги и устанавливает единые требования к порядку предоставления указанной услуги, в том числе требования, включающие характеристику процесса, формы, содержание и результат оказания данной услуги.

1.3. Государственная услуга предоставляется работниками муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» (далее-Учреждение).

При предоставлении государственной услуги Учреждение взаимодействует с:

- учреждениями здравоохранения (поликлиники, больницы, восстановительный и реабилитационный центры);
- учреждениями культуры (театр, музеи, другие культурно-просветительские учреждения);
- административными, правовыми учреждениями;
- дошкольными и общеобразовательными учреждениями;
- учреждениями социальной защиты, ГУ - Управление Пенсионного фонда РФ по г. Белгороду;
- органами медико-социальной экспертизы;
- обществами инвалидов.

1.4. Предоставление государственной услуги осуществляется в Учреждении в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.08.1995г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- Федеральным законом от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Постановлением администрации г. Белгорода от 20.11.2006г. №229 «О порядке предоставления услуги «Социальное такси» в городе Белгороде»;
- Законом Белгородской области от 27 апреля 2006 года №41 «Об организации системы социального обслуживания в Белгородской области».

1.5. Получателями государственной услуги являются:

- дети-инвалиды, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, использующие для передвижения технические средства;
- инвалиды 2-ой или инвалиды 1-ой группы с ограничениями способности к передвижению.

1.6. Государственная услуга предоставляется на бесплатной и платной основе.

1.6.1. Услуга предоставляется бесплатно инвалидам или детям-инвалидам, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, использующие для передвижения технические средства реабилитации (кресла-коляски с ручным приводом, кресла-коляски малогабаритные) в количестве 20 поездок в месяц, последующие поездки для данной категории граждан производятся с оплатой 30 процентов утвержденного тарифа.

1.6.2. Услуга предоставляется платно инвалидам 2-ой или инвалидам 1-ой группы с ограничениями способности к передвижению, не использующих для передвижения технические средства реабилитации, с оплатой 100 процентов утвержденного тарифа. Оплата услуги определяется в соответствии с тарифами на платную услугу «Социальное такси» утвержденными в установленном порядке и производится после осуществления поездки заявителем в кассе учреждения.

1.7. Результатом предоставления государственной услуги является:

- выполнение заявки по предоставлению государственной услуги;
- мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

2. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Сведения о месте нахождения Учреждения, графике его работы, справочные телефоны размещаются в средствах массовой информации, на информационном стенде Учреждения, а также размещаются на официальном Интернет-сайте управления социальной защиты населения администрации города Белгорода-www.socbel.ru

Предоставление государственной услуги осуществляется по адресу: 308033, г. Белгород, ул. Королева, д.6, ул. Спортивная, д.2, МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» E-mail: kzson1@yandex.ru

Время работы:	Понедельник	9.00 - 18.00
	Вторник	9.00 - 18.00
	Среда	9.00 - 18.00
	Четверг	9.00 - 18.00
	Пятница	9.00 - 16.45
	Обеденный перерыв	с 13.00 -13.45
	Выходной-	суббота, воскресенье

Телефоны для справок (консультаций): (4722)51-02-09
(4722)51-01-30
(4722)52-36-20

Информация о процедуре предоставления государственной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), на информационных стендах.

На информационных стендах в Учреждении размещается следующая информация:

- извлечения из текста Административного регламента;
- место расположения, график (режим) работы.

Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется специалистом Учреждения при личном приеме заявителей, а также с использованием телефонной связи.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении государственной услуги.

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются специалистом, осуществляющим регистрацию заявки и контроль за ее выполнением.

2.2.2. Консультации проводятся по следующим вопросам:

- об Учреждении, включая информацию о месте нахождения;
- о видах и характере официальных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- о требованиях к официальным документам, предъявляемым для предоставления государственной услуги;
- о времени приема документов;
- о сроке предоставления государственной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении (приостановлении оказания) государственной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения государственной услуги.

2.2.3. Консультации проводятся при личном обращении и по телефону.

2.3. Требования к составу документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.3.1. Для получения государственной услуги заявителем предоставляются документы в соответствии с перечнем документов, необходимых для получения государственной услуги согласно пункту 2.3.2 настоящего Административного регламента.

2.3.2. Для получения государственной услуги заявителем предоставляются следующие документы:

- паспорт заявителя;
- справка об инвалидности МСЭ.

Документы предъявляются водителю непосредственно перед выполнением заявки.

2.4. Требования к документам, предоставляемым заявителями.

Документы, предоставляемые заявителем должны соответствовать следующим требованиям:

- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц без сокращения, с указанием их мест нахождения;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.5. Сроки предоставления государственной услуги.

Специалист Учреждения рассматривает обращение и уведомляет заявителя о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги в день обращения.

Очередность предоставления государственной услуги устанавливается в соответствии с датой поступления заказов.

Специалист согласовывает с заявителем дату и время предоставления государственной услуги.

Водитель по прибытию к заявителю заполняет Заявочный лист по предоставлению государственной услуги «Социальное такси» согласно приложению №2 к Административному регламенту. Заявитель ставит на Заявочном листе свою подпись.

Максимальный срок выполнения действий составляет 5 минут.

2.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

В предоставлении государственной услуги может быть отказано, если:

- заявитель отказывается оплачивать государственную услугу, согласно прейскуранта на платные услуги «Социальное такси», оказываемые населению города Учреждением;
- у заявителя отсутствует статус получателей государственной услуги, указанных в пункте 1.5 настоящего Административного регламента;
- у заявителя отсутствуют документы, необходимые для получения государственной услуги;
- заявитель один и более раз несвоевременно известил либо не сообщил о своем отказе в предоставлении ему государственной услуги (согласно пункту 3.2.6. настоящего Административного регламента).

2.7. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.7.1. Требования к размещению и оформлению помещений Учреждения, предоставляющего государственную услугу:

- здание (строение), в котором размещено Учреждение, расположено с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта;
- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах);
- у входа в каждое из помещений размещается вывеска с наименованием помещения.

2.7.2. Требования к оформлению входа в здание.

Центральный вход в здание Учреждения оборудован пандусом, удобным для въезда в здание колясок с детьми и инвалидных кресел, а также вывеской, содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

2.7.3. Требования к местам приема заявителей.

В Учреждении выделяются помещения для приема посетителей.

Кабинеты приема заявителей оборудованы вывесками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом не допускается.

2.7.4. Требования к организации телефонного взаимодействия с получателями государственной услуги.

Получатели государственной услуги должны иметь возможность получить по телефону необходимую информацию быстро и комфортно.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения заявителей специалист отделения подробно и в корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

Сотрудник, отвечающий на телефонный звонок должен представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, произнести слово «здравствуйте», доброжелательно, внимательно и вежливо выслушать, уточнив все требования, пожелания, жалобы и так далее, провести деловой, содержательный и конструктивный разговор. Информацию о работе с заявителем изложить в журнале учета входящих документов.

3. Административные процедуры

3.1. Состав административных процедур.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование и консультирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги;
- установление оснований для предоставления государственной услуги;
- прием и регистрация заявки для предоставления государственной услуги либо уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги;
- оформление заявочного листа;

- выполнение заявки;
- оплата в кассе учреждения.

3.1.1. Порядок предоставления государственной услуги Учреждением осуществляется в соответствии с блок-схемой по предоставлению государственной услуги «Социальное такси» согласно приложению №1 к Административному регламенту.

3.2. Регистрация заявки для предоставления государственной услуги.

3.2.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение гражданина, относящегося к категории лиц, перечисленных в пункте 1.5 настоящего Административного регламента или его законного представителя.

3.2.2 Специалист выясняет предмет обращения, устанавливает личность заявителя, а также правомочность заявителя, в том числе полномочия представителя (доверенность).

Максимальная продолжительность действия составляет 5 минут на одного заявителя.

3.2.3. Специалист устанавливает факт наличия необходимых документов пункт 2.3.2. настоящего Административного регламента и регистрирует заявку в журнале.

3.2.4. Специалист вносит в журнал регистрации заявок:

- порядковый номер записи;
- дату и время обращения;
- сведения о заявителе (представителе);
- предполагаемая дата и время поездки;
- маршрут и цель поездки;
- ФИО водителя осуществляющего услугу.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут на каждого заявителя.

3.2.5. При установлении фактов отсутствия необходимых документов специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, объясняет содержание выявленных недостатков. Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.2.6. Заявитель или его представитель обязан подать в Учреждение заявку на предоставление государственной услуги не позднее, чем за одни сутки, лично или по телефону. В случае отказа от поданной заявки заявитель обязан предупредить диспетчера не позднее, чем за 2 часа до выполнения заявки.

3.3. Оказание транспортных услуг.

3.3.1. Оказание транспортных услуг осуществляется с использованием транспортных средств, находящихся на балансе Учреждения и приспособленных для пассажирских перевозок.

Допускается объединение выполнения заказов граждан, если выполнение одного заказа не препятствует выполнению другого.

Заявитель, имеющий право на получение государственной услуги на платной основе согласно пункту 1.6.2. настоящего Административного

регламента, оплачивает свой маршрут независимо от других получателей государственной услуги.

3.3.2. Водитель транспортного средства «Социального такси» по прибытии к заявителю уточняет маршрут и время поездки, проверяет документы необходимые для получения государственной услуги.

Инвалиды имеют право брать в поездку не более двух сопровождающих из числа членов семьи (родственников) или попечителей. Число сопровождающих лиц заранее указывается в заявке.

3.3.3. В случае необходимости водитель помогает заявителю в размещении его в салоне автомобиля.

3.3.4. Транспортировка заявителя и сопровождающего лица обеспечивается в соответствии с поданной заявкой на государственную услугу.

В функции предоставления услуги «Социального такси» не входит помощь в межэтажной транспортировке и доставка в здание лечебных учреждений для оказания медицинской помощи.

3.3.5. Водитель «Социального такси» после выполнения услуги предъявляет заявителю заявочный лист для подписи.

3.4. Оплата государственной услуги производится заявителем после получения им услуги «Социального такси» в кассе учреждения.

3.5. Формирование отчетности по оказанию государственной услуги.

Основанием для формирования отчетности по предоставлению государственной услуги является факт исполнения заявки гражданина, который регистрируется специалистом путем занесения в журнал учета входящих документов.

4. Порядок и формы контроля над предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется специалистом Учреждения.

4.2. Специалист Учреждения несет персональную ответственность за регистрацию заявки на оказание государственной услуги.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов.

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

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги

5.1. Заявители (получатели государственной услуги) вправе обжаловать действия (бездействия) сотрудников и уполномоченных должностных лиц Учреждения, а также принимаемые ими решения при предоставлении

государственной услуги в судебном порядке. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.2. Заявитель вправе обратиться с заявлением в суд общей юрисдикции по месту своего жительства или по месту нахождения Учреждения, уполномоченного должностного лица, решение, действия (бездействия), которых оспаривается.

5.3. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляет директор Учреждения.

Заявители могут обжаловать действия или бездействия должностных лиц:

- Директора Учреждения, специалиста и водителя.

Директор Учреждения осуществляет прием заявителей каждую среду с 14.00-16.00

5.4. При обращении заявителей в письменной форме, срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации такого обращения.

Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера устанавливается законодательством Российской Федерации.

5.5. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо Ф.И.О. соответствующего должностного лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны следующие данные:

- наименование должности, Ф.И.О. специалиста, решение, действия (бездействия) 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 документы и материалы, либо их копии.

Поступившее обращение подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.6. Руководитель Учреждения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение.

По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя, либо об отказе в их удовлетворении. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным на то лицом и направляется заявителю.

5.7. Заявителю может быть отказано в рассмотрении, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Учреждение, предоставляющее государственную услугу.

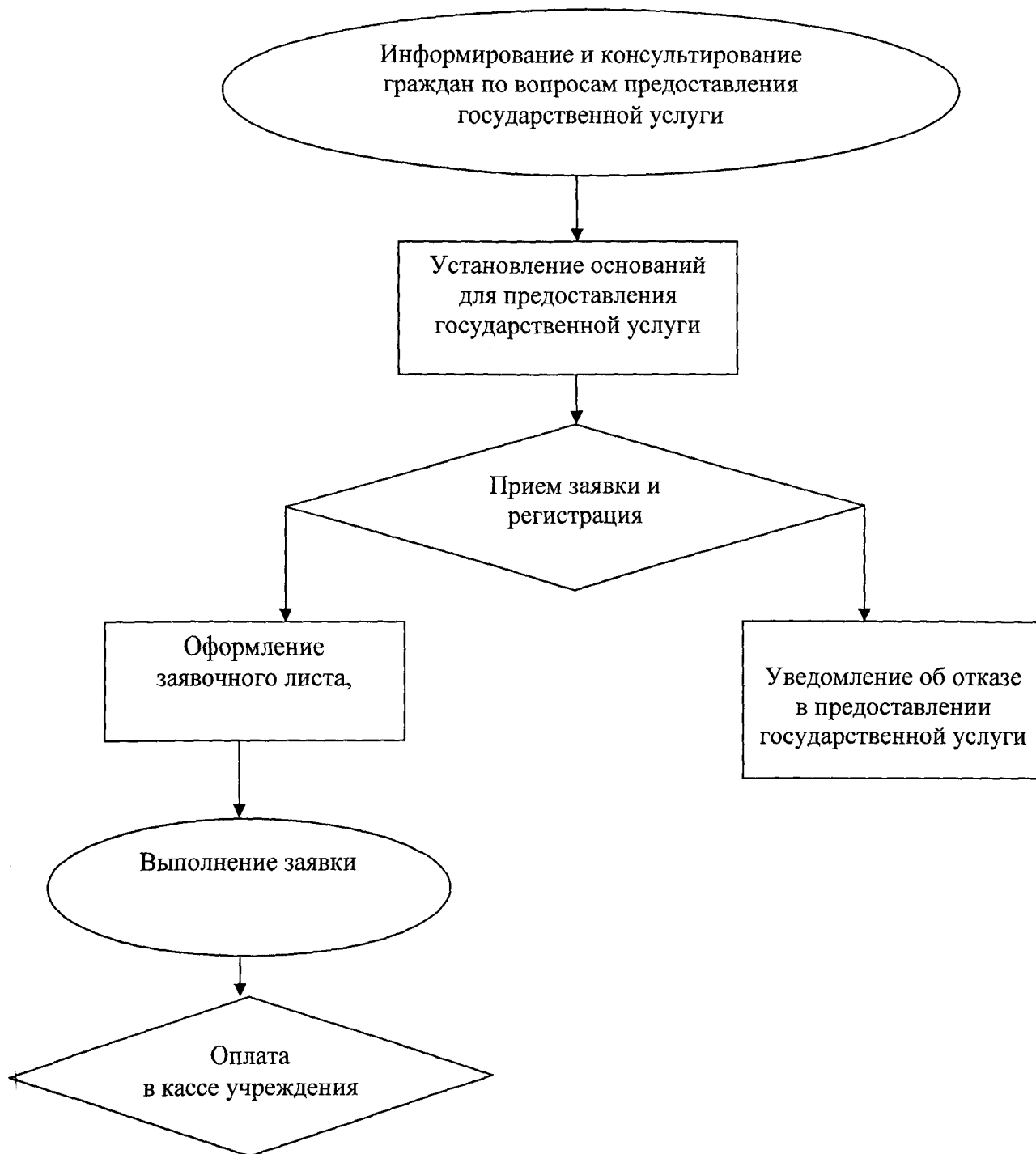
**Начальник управления
социальной защиты населения
администрации
г. Белгорода**



С.Сорокина

Приложение №1
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Социальное такси»

Блок-схема
по предоставлению государственной услуги
«Социальное такси»



Сорин

**Приложение №2
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Социальное такси»**

«ФОРМА»

**Заявочный лист № ____
по предоставлению государственной услуги
«Социальное такси»
« ____ » _____ 201__ г.**

(фамилия, имя, отчество клиента)

(адрес, телефон)

(паспортные данные, справка об инвалидности МСЭ)

Объект назначения		Километраж	Время отправления	Время прибытия	Подпись клиента
Адрес подачи автомобиля	Адрес следования				

Заявитель _____

Водитель _____

Сорокин