



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«16» марта 2015 года

№ 31

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по уходу за гражданами, неспособными постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание**

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в соответствии с постановлением администрации города Белгорода от 29 июня 2012 года № 121 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов и единых стандартизированных требований к предоставлению муниципальных услуг городского округа «Город Белгород» **п о с т а н о в л я ю :**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по уходу за гражданами, неспособными постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Белгорода от 11 июля 2011 года № 110 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по уходу за гражданами, неспособными постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание».

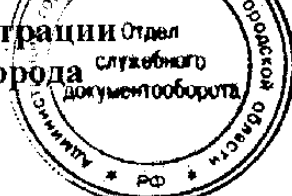
3. Управлению информации и массовых коммуникаций администрации города Белгорода (Губина С.А.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Наш Белгород».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации – руководителя аппарата администрации города Медведеву О.И.

Информацию о ходе исполнения постановления предоставлять ежегодно до 1 марта.

Глава администрации  
города Белгорода

Отдел  
служебного  
документооборота



С.Боженев

**УТВЕРЖДЕН**  
**постановлением администрации**  
**города Белгорода**  
от «16» марта 2014 г. № 31

**Административный регламент**  
**предоставления муниципальной услуги по уходу за гражданами,**  
**неспособными постоянно или временно самостоятельно передвигаться и**  
**осуществлять самообслуживание**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по уходу за гражданами, неспособными постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание (далее – административный регламент) определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур), порядок взаимодействия участников отношений по предоставлению муниципальной услуги при осуществлении полномочий по уходу за гражданами, неспособными постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу и должностных лиц.

1.2. Заявителями являются граждане, проживающие в городе Белгороде, неспособные постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание либо иные лица, выступающие в интересах таких граждан.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» (далее - Учреждение).

Сведения о местонахождении, графике работы, адресе электронной почты Учреждения, а также номера телефонов для справок, адрес официального Интернет-сайта и электронной почты управления социальной защиты населения администрации города Белгорода указаны в приложении № 1 к административному регламенту.

1.3.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги (далее – информация о процедуре), в том числе о ходе исполнения муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться в Учреждение:

- в устной и письменной форме лично;
- через представителя по доверенности, оформленной в установленном порядке;
- по телефону;
- в письменном виде через федеральную почтовую связь;

- через официальный Интернет-сайт Учреждения <http://www.belsoc.narod.ru>;
- по электронной почте;
- через портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru>;
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru> с использованием электронной карты.

Граждане, обратившиеся в целях получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются:

- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также об основаниях и порядке прекращения предоставления муниципальной услуги;
- об условиях и порядке оплаты;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждения.

Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- компетентность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность.

Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются (называются) фамилия, имя, отчество, адрес, телефон, дата подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги или дата заключения договора.

По требованию заявителя предоставляются сведения (в зависимости от способа обращения, которые перечислены выше) о том, на каком этапе рассмотрения находится представленный им пакет документов.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения заявителей специалисты подробно и в корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Специалист, отвечающий на телефонный звонок, должен представиться, назвав наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество и должность. Во время разговора произносить слова четко, не допускать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат. Одновременное консультирование на личном приеме и по телефону не допускается. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию или телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное

консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом не допускается.

Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Должностные лица, специалисты грамотно готовят разъяснения в пределах предоставленной им компетенции.

Письменные обращения рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в течение 20 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Письменный ответ подписывается директором Учреждения, либо лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом или с использованием сети Интернет в зависимости от способа обращения гражданина за консультацией или способа доставки, указанного обращения.

Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения.

Публичное консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов.

1.4. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается:

- на официальном Интернет-сайте Учреждения <http://www.belsoc.narod.ru>;
- на официальном Интернет-сайте управления социальной защиты населения администрации города Белгорода <http://www.соцбел.рф>;
- на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru>;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru>;
- на официальном сайте органов местного самоуправления в сети «Интернет» <http://www.beladm.ru>;
- на информационных стендах в Учреждении;
- посредством издания информационно-справочных материалов (брошюр, буклетов, памяток).

1.4.1. На информационных стендах, размещаемых в помещениях Учреждения, содержится следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст административного регламента, блок-схема;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- схема размещения должностных лиц и режим приема ими получателей муниципальной услуги;
- таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- прейскурант цен на платные индивидуальные услуги, оказываемые населению города Учреждением;
- основания для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решения, действия или бездействия должностных лиц Учреждения;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа.

Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована по тематическому и организационному принципу.

1.4.2. На Интернет-сайте Учреждения содержится следующая информация:

- текст административного регламента, блок-схема;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- схема размещения должностных лиц и режим приема ими получателей муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- прейскурант цен на платные индивидуальные услуги, оказываемые населению города Учреждением;
- основания для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решения, действия или бездействия должностных лиц Учреждения;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа.

1.4.3. Информация о максимальном времени ожидания в очереди при обращении заявителя в Учреждение для получения муниципальной услуги, а также информация о должности, фамилии, имени и отчестве лица, осуществляющего рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя в Учреждение для получения муниципальной услуги, размещается на официальном Интернет-сайте Учреждения, а также на информационных стендах в местах ожидания.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – уход за гражданами, неспособными постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание (далее – муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Учреждением.

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- заключение договора об оказании услуг и его реализация;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги

(далее – отказ).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги (с момента получения пакета документов, необходимого для предоставления муниципальной услуги, до заключения договора либо уведомления заявителя об отказе) – 1 рабочий день.

При подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги посредством почтовой связи, срок предоставления муниципальной услуги (с момента регистрации пакета документов в журнале входящей корреспонденции Учреждения до направления заявителю уведомления о принятом решении) составляет 1 рабочий день.

В случае если заявление подано в форме электронного документа через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), срок предоставления муниципальной услуги (с момента получения заявления до направления заявителю уведомления о принятом решении) составляет 1 рабочий день.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации». Источник официального опубликования: «Российская газета» № 206 от 19 октября 1999 года;
- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Источник официального опубликования: «Российская газета» № 202 от 8 октября 2003 года;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Источник официального опубликования: «Российская газета» № 168 от 30 июля 2010 года;
- Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». Источник официального опубликования: «Российская газета» от 9 мая 2012 года № 102;
- Постановлением Правительства Белгородской области от 5 мая 2014 года № 167-пп «О совершенствовании организации предоставления государственных услуг». Источник опубликования: официальный сайт Губернатора и Правительства Белгородской области (<http://www.belregion.ru>) от 6 мая 2014 года;
- Решением Белгородского городского Совета депутатов от 29 ноября 2005 года № 197 «О принятии Устава городского округа «Город Белгород». Источник официального опубликования: газета «Наш Белгород» от 16 декабря 2005 года № 50.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявление) по форме согласно приложению № 2 к административному регламенту;
- документ, удостоверяющий личность гражданина.

По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

2.6.1. В случае невозможности личной явки гражданина, неспособного постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание, в целях предоставления муниципальной услуги в Учреждение может обратиться иное лицо с заявлением об оказании услуг третьему лицу, то есть гражданину, неспособному постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание, при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина.

Заявление может быть заполнено от руки, машинным способом и подано при личном обращении или направлено почтой, либо в форме электронного документа, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

2.6.2. Требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги:

В ходе приема документов от заявителей специалист осуществляет проверку представленных документов:

- на правильность оформления заявления;
- на наличие необходимых документов, указанных в п. 2.6. административного регламента, и срок их действия;
- на соответствие представленных копий оригиналам документов;
- на отсутствие в документах неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

2.7. Для предоставления муниципальной услуги документы, указанные в п. 2.6. административного регламента, предоставляются единожды.

2.8. Учреждение не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, в том числе согласований, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.9. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является представление не в полном объеме документов, предусмотренных п. 2.6. настоящего административного регламента.

Если причины, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги;
- предоставление заявителем комплекта документов по форме и содержанию не соответствующих требованиям, установленным п.2.6.2. административного регламента и требованиям действующего законодательства РФ.

2.11. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для досрочного прекращения предоставления муниципальной услуги:

- заявление получателя муниципальной услуги о расторжении договора оказания услуг по форме согласно приложению № 3 к административному регламенту;
- невнесение оплаты по договору оказания услуг;
- смерть получателя муниципальной услуги.

2.13. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.14. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется на условиях оплаты согласно прейскуранту цен на платные индивидуальные услуги, оказываемые населению города Учреждением.

Основанием для оплаты является заключение договора оказания услуг.

Заявитель вносит денежные средства в размере, указанном в договоре оказания услуг, в кассу Учреждения либо посредством использования универсальной электронной карты.

Средства, поступающие от платы за предоставление муниципальной услуги, зачисляются на лицевой счет для операций со средствами, полученными от приносящей доход деятельности, открытый в комитете финансов и бюджетных отношений администрации города Белгорода, и распределяются в общеустановленном порядке.

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата не должен превышать 15 минут.

2.16. Специалист, ответственный за прием документов, устанавливает предмет обращения, личность заявителя, проверяя документ, удостоверяющий личность.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в п.п. 2.6.2. настоящего административного регламента, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению и возвращает документы на доработку.

2.17. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.17.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- вход в здание Учреждения оформлен вывеской с указанием его наименования, местонахождения, графика работы;



- прилегающая территория здания Учреждения оснащена парковочными местами;
- непосредственно на первом этаже размещена схема расположения структурных подразделений, номера кабинетов, а также график работы специалистов;
- помещение для приема граждан оснащено стульями, столами, компьютерной системой с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающими устройствами;
- для ожидания приема заявителям отводится специальное место, оборудованное стульями, столами, писчей бумагой и письменными принадлежностями для записи информации, написания заявлений, оформления необходимых документов, а также оборудованное информационными стендами.

#### 2.17.2. Требования к оформлению входа в здание.

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

- наименование;
- местонахождение;
- режим работы;
- телефонный номер для справок.

#### 2.17.3. Требования к местам приема заявителей.

В Учреждении выделяются помещения для приема заявителей. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы вывесками с указанием:

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

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

Специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

#### 2.17.4. Требования к местам для информирования, получения информации и заполнения необходимых документов.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, располагаются в непосредственной близости от сектора ожидания и оборудуются:

- наглядной информацией, размещаемой на информационных стендах;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Сектор для информирования может быть оборудован световыми информационными табло (видеоэкран с информацией).

2.18. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.19. Помещения оборудуются системой охраны и противопожарной

безопасности, а также средствами пожаротушения.

2.20. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение широкого информирования населения о работе Учреждения и предоставляемой муниципальной услуге (посредством размещения информации в СМИ, на официальном Интернет-сайте Учреждения, в том числе с использованием информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»);
- ясность и качество информации о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги (включая необходимые документы), информация о правах потребителя муниципальной услуги;
- усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации (наличие информационных стендов, указателей);
- условия доступа к территории, зданию Учреждения (территориальная доступность): обеспечение пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта к зданию Учреждения, наличие необходимого количества парковочных мест (в том числе для инвалидов);
- обеспечение свободного доступа заявителей в помещение Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в том числе беспрепятственного доступа инвалидов;
- возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством почтовой связи, в форме электронного документооборота через Единый портал государственных и муниципальных услуг, при наличии универсальной электронной карты);

2.21. Показателями качества и эффективности муниципальной услуги является:

- удовлетворенность получателей муниципальной услуги от процесса получения муниципальной услуги и её результата;
- комфортность ожидания и получения муниципальной услуги (оснащенные места ожидания, соответствие помещений санитарно-гигиеническим требованиям (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха), эстетическое оформление помещений, техническая оснащенность рабочих мест);
- компетентность специалистов Учреждения в вопросах предоставления муниципальной услуги (грамотное предоставление консультаций и прием документов, точность обработки данных, правильность оформления документов);
- культура обслуживания (вежливость, тактичность и внимательность специалистов Учреждения, готовность оказать эффективную помощь получателям муниципальной услуги при возникновении трудностей);
- соответствие требованиям административного регламента, в том числе строгое соблюдение последовательности и сроков выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги;
- исполнительская дисциплина;
- эффективность и своевременность рассмотрения заявлений, обращений и жалоб граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в блок-схеме согласно приложению № 4 к административному регламенту.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и проверка документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- установление оснований для предоставления (отказа в предоставлении) муниципальной услуги;
- заключение договора оказания услуг и его реализация или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги;
- оплата по договору оказания услуг;
- осуществление ухода за гражданами, неспособными постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание.

3.2. Прием и проверка документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления с приложением документов, указанных в п. 2.6. административного регламента.

Заявление может быть заполнено от руки, машинописным способом и подано при личном обращении или направлено почтой, либо в форме электронного документа, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

3.2.1. Прием документов при личном обращении заявителя в Учреждение осуществляется непосредственно в помещении Учреждения, в порядке очереди. Прием документов осуществляет заведующий отделением оказания платных индивидуальных услуг населению города Учреждения (далее - заведующий).

Заведующий проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, а также наличие и соответствие представленных документов требованиям, указанным в п.п. 2.6.2. настоящего административного регламента.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении заведующий помогает заявителю собственноручно заполнить заявление.

При отсутствии у заявителя копий документов заведующий предлагает бесплатные услуги ксерокопирования.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

3.2.2. Документы для предоставления муниципальной услуги могут направляться в Учреждение по почте. В этом случае копии документов, направляемых по почте, должны быть заверены в установленном порядке. Днем обращения за муниципальной услугой считается дата получения документов Учреждением.

Референт Учреждения получает входящую корреспонденцию и регистрирует в журнале входящей корреспонденции Учреждения заявление и документы, полученные по почте.

Максимальный срок выполнения административного действия составляет 10 минут.

Референт передает заявление и документы, полученные по почте, заведующему.

Заведующий проверяет представленные заявителем заявление и документы, полученные по почте.

При несоответствии представленных документов требованиям, указанным в п.п. 2.6.2. настоящего административного регламента, заведующий принимает решение об отказе в приеме документов в письменной форме с указанием оснований для отказа и направляет его заявителю вместе представленным пакетом документов по почте.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 час.

3.2.3. При подаче заявления в электронном виде заявление заверяется электронной цифровой подписью (ЭЦП) с использованием универсальной электронной карты.

Результатом выполнения административной процедуры является принятие необходимых документов для предоставления муниципальной услуги.

3.3. Установление оснований для предоставления (отказа в предоставлении) муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является наличие полного пакета документов заявителя, предусмотренного п. 2.6. административного регламента.

Заведующий принимает решение о наличии оснований для предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о заключении договора оказания услуг либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 час.

3.4. Заключение договора оказания услуг и его реализация или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Заведующий составляет договор по форме согласно приложению № 5 к административному регламенту. Договор составляется и подписывается в двух экземплярах, имеющих одинаковую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

Заведующий вносит в журнал регистрации договоров оказания платных услуг запись о заключенном договоре, где фиксирует:

- номер и дату заключения договора
- фамилию, имя, отчество, адрес, телефон заявителя;
- фамилию, имя, отчество специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- фамилию, имя, отчество, адрес, телефон получателя муниципальной услуги;
- время обслуживания и дату прекращения договора.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги заведующий готовит мотивированный отказ.

О принятом решении заявитель уведомляется в ходе личного приема, путем направления уведомления средствами почтовой связи или по электронной почте в форме электронного документа.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация договора оказания услуг в журнале регистрации договоров оказания платных услуг либо направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут.

#### 3.5. Оплата по договору оказания услуг.

Основанием для начала административной процедуры является заключение договора оказания услуг.

Заявитель вносит денежные средства в размере, указанном в договоре оказания услуг, в кассу Учреждения либо посредством использования универсальной электронной карты.

Результатом выполнения административной процедуры является получение заявителем квитанции об оплате.

Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут.

3.6. Осуществление ухода за гражданами, неспособными постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание, согласно заключенному договору оказания услуг.

Основанием для начала административной процедуры является заключение договора оказания услуг.

Уход за гражданами, неспособными постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание, осуществляют специалисты отделения оказания платных индивидуальных услуг населению города Учреждения.

Результатом выполнения административной процедуры является осуществление ухода за гражданами, неспособными постоянно или временно самостоятельно передвигаться и осуществлять самообслуживание, согласно заключенному договору оказания услуг.

Срок выполнения действия определяется заключенным договором оказания услуг.

### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административным регламентом и правовыми актами администрации города Белгорода.

Текущий контроль осуществляется постоянно должностными лицами, на которые согласно должностным инструкциям, утвержденным директором Учреждения, возложены функции контроля за предоставлением муниципальной услуги, а также в форме проверок соблюдения и исполнения исполнителями муниципальной услуги положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

По результатам проверок должностное лицо, осуществляющее текущий контроль, дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

Также текущий контроль осуществляется в процессе согласования и визирования подготовленных ответственным специалистом документов, соответствующих положениям административного регламента и действующему законодательству, в рамках предоставления муниципальной услуги.

Для текущего контроля используются устная и письменная информация должностных лиц, осуществляющих регламентируемые действия.

О случаях и причинах нарушения сроков и содержания административных процедур ответственные за их осуществление должностные лица немедленно информируют своих непосредственных руководителей, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

4.2. Должностные лица Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, несут ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявлений и предоставления информации, размещения информации на официальных сайтах, достоверность и полноту сведений, предоставляемых в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

Периодичность проведения проверок носит плановый характер в соответствии с графиком и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей).

Порядок проведения проверок устанавливается правовыми актами администрации города Белгорода. По результатам проверки составляется акт и в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение к ответственности лиц, допустивших нарушение, в соответствии с действующим законодательством.

По результатам проведения проверки по обращению граждан ответ направляется заявителю в течение 30 календарных дней с момента получения обращения.

4.4. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет ответственность за:

- полноту и грамотность проведенного консультирования заявителей;
- соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в документы и соответствующие журналы;
- соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации;
- полноту представленных заявителями документов;
- соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, подготовки отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок выдачи документов.

Ответственность специалиста закрепляется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями действующего законодательства.

## **5. Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

5.1. Заявитель (получатель муниципальной услуги) имеет право на обжалование действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого решения при предоставлении муниципальной услуги в досудебном порядке.

5.2. Предмет досудебного обжалования - решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области для предоставления государственной услуги;
- нарушение порядка предоставления муниципальной услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя в Учреждение для получения муниципальной услуги.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является обращение (жалоба) граждан.

Заявители могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц Учреждения в управлении социальной защиты населения администрации города Белгорода.

Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального Интернет-сайта Учреждения;
- официального Интернет-сайта управления социальной защиты населения администрации города Белгорода;
- Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

При подаче жалобы в электронном виде документы, удостоверяющие полномочия представителей, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4. Заявитель в своем обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество специалиста, 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 обращению документы и материалы либо их копии.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения претензии (жалобы).

5.5. Жалоба подлежит обязательной регистрации в день ее поступления в Учреждение.

5.6. Жалобы заявителей, поданные в письменной форме или в форме электронного документооборота в Учреждение, остаются без рассмотрения в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;



– в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (жалоба остается без рассмотрения, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

– текст жалобы не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

5.7. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Прием, учет и рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя в Учреждение для получения муниципальной услуги осуществляет заместитель директора Учреждения.

5.9. Рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя в Учреждение для получения муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

– удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

– отказывает в удовлетворении жалобы.

5.11. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме по почтовому адресу или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанным в жалобе.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц органов, участвующих в оказании муниципальной услуги, в судебном порядке.

Начальник управления  
социальной защиты населения  
администрации города Белгорода



Н.Е.Тимофеева

**Приложение № 1**  
**к административному регламенту**  
**предоставления муниципальной**  
**услуги по уходу за гражданами,**  
**неспособными постоянно или временно**  
**самостоятельно передвигаться**  
**и осуществлять самообслуживание**

**Сведения**  
**о местонахождении, графике работы, номерах телефонов для справок,**  
**адресе электронной почты и официального Интернет-сайта**  
**МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения**  
**города Белгорода» и управления социальной защиты населения**  
**администрации города Белгорода**

№ п/п	Наименование	Адрес	№ Кабинета	Контактные телефоны График работы
	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» ( <a href="http://www.belsoc.narod.ru">http://www.belsoc.narod.ru</a> , <a href="mailto:belkids@mail.ru">belkids@mail.ru</a> )			
1	Директор	ул. Королева, 8		52-58-12 Время приема граждан Вторник: 9.00 - 13.00
2	Заместитель директора	ул. Королева, 8	40	52-68-78 Ежедневно: 9.00 - 18.00 Перерыв: 13.00-14.00
3	Приемная	ул. Королева, 8	44	52-58-12 Ежедневно: 9.00 - 18.00
4	Заведующий отделением оказания платных индивидуальных услуг населению города	ул. Королева, 8	7	52-89-08 Ежедневно: 9.00-18.00 Перерыв: 13.00-14.00
	Управление социальной защиты населения администрации г. Белгорода ( <a href="mailto:socbel@mail.ru">socbel@mail.ru</a> , <a href="http://соцбел.рф">http://соцбел.рф</a> )			
1	Приемная	ул. Князя Трубецкого, 62	401а	33-35-60 Ежедневно: 9.00 - 18.00 Перерыв: 13.00-14.00
2	Информационно-консультативный центр	ул. Князя Трубецкого, 62	402	33-35-93 Ежедневно: 9.00 - 18.00 Перерыв: 13.00-14.00

**Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги по уходу за гражданами,  
неспособными постоянно или временно  
самостоятельно передвигаться  
и осуществлять самообслуживание**

«ФОРМА»

Директору  
МБУ «Комплексный центр  
социального обслуживания  
населения города Белгорода»

\_\_\_\_\_  
Гражданина

**Заявление  
о предоставлении муниципальной услуги**

Прошу Вас заключить со мной договор по уходу за

с « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года по « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

проживающий (-ая) по адресу: \_\_\_\_\_,

зарегистрированный (-ая) по адресу: \_\_\_\_\_,

(наименование документа, удостоверяющего личность, серия, номер, дата и место его выдачи)

подтверждаю, что вся предоставленная мною информация является полной и точной.

Согласен (-сна) на обработку указанных мной персональных данных оператором МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» (г. Белгород, ул. Королева, 8) с целью реализации мер социальной поддержки, решения вопросов социального обслуживания.

Не возражаю против получения МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» у третьих лиц (организаций, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и др.) дополнительных сведений.

Перечень действий с персональными данными: ввод в базу данных, смешанная обработка, передача юридическим лицам на основании Соглашений с соблюдением конфиденциальности передаваемых данных, как с использованием криптозащиты, так и без их применения.

Срок или условия прекращения обработки персональных данных: ликвидация оператора.

Порядок отзыва согласия на обработку персональных данных: на основании заявления субъекта персональных данных.

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

*(Handwritten signatures and dates)*

**Приложение № 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги по уходу за гражданами,  
неспособными постоянно или временно  
самостоятельно передвигаться  
и осуществлять самообслуживание**

«ФОРМА»

Директору  
МБУ «Комплексный центр  
социального обслуживания  
населения города Белгорода»

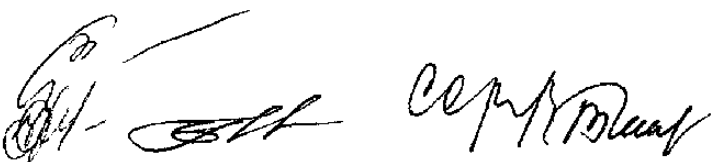
\_\_\_\_\_  
Гражданина  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Заявление  
о расторжении договора оказания услуг**

Прошу Вас расторгнуть договор № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 года.

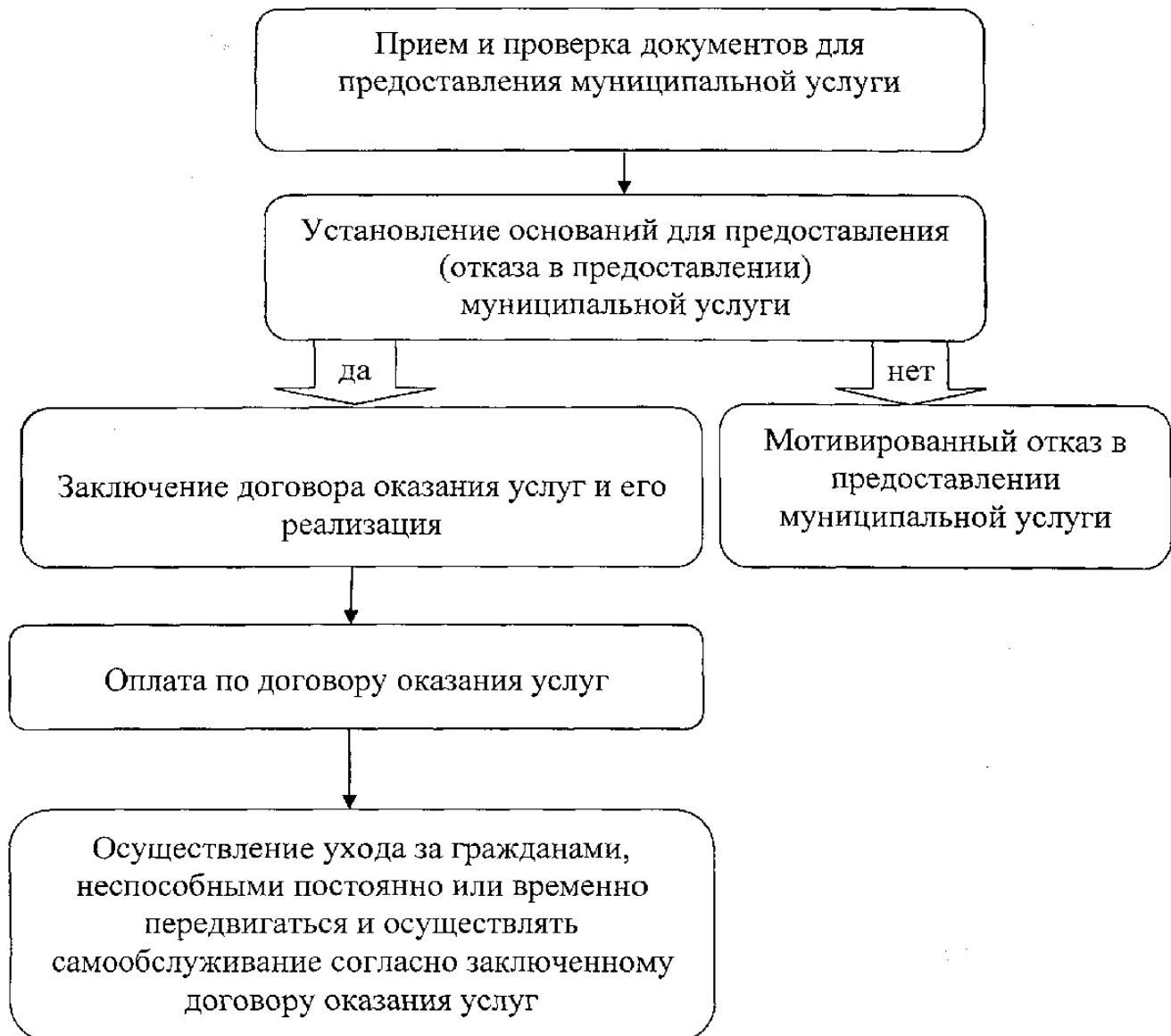
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Handwritten signatures and stamps at the bottom left of the page.

**Приложение № 4**  
**к административному регламенту**  
**предоставления муниципальной**  
**услуги по уходу за гражданами,**  
**неспособными постоянно или временно**  
**самостоятельно передвигаться**  
**и осуществлять самообслуживание**

**Блок-схема**  
**предоставления муниципальной услуги по уходу за гражданами,**  
**неспособными постоянно или временно самостоятельно передвигаться и**  
**осуществлять самообслуживание**



*[Handwritten signatures and initials]*

**Приложение № 5  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
по уходу за гражданами,  
неспособными постоянно или временно  
самостоятельно передвигаться  
и осуществлять самообслуживание**

«ФОРМА»

**ДОГОВОР  
оказания услуг**

г. Белгород

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

Гр. \_\_\_\_\_, « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года рождения,  
(Ф.И.О.) (дата рождения)  
паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ . выдан \_\_\_\_\_,  
проживающий (-ая) по адресу: \_\_\_\_\_,  
именуемый (-ая) в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и муниципальное  
бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания  
населения города Белгорода», в лице директора \_\_\_\_\_,  
действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель»,  
с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги, указанные в п. 2 настоящего договора, путем предоставления своего работника для их выполнения, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

2. Исполнитель обязуется оказать следующие виды услуг по уходу за гр. \_\_\_\_\_, проживающему (-ей) по адресу: \_\_\_\_\_:  
(Ф.И.О.)

- \_\_\_\_\_;
- \_\_\_\_\_.

Исполнитель обязуется оказать услуги надлежащего качества и в полном объеме.

В случае временного отсутствия работника, осуществляющего услуги по настоящему договору, Исполнитель обязуется произвести его замену.

3. Заказчик обязуется:

- своевременно и в полном объеме оплачивать оказываемые услуги на условиях, предусмотренных настоящим договором;
- уважительно относиться к работнику, оказывающему услуги по настоящему договору;
- оказывать необходимое содействие в выполнении работником услуг, предусмотренных настоящим договором;
- обеспечить условия труда не представляющие угрозы для жизни и здоровья работника.

4. Заказчик имеет право проверять ход и качество услуг, оказываемых работником.

5. Услуги, предусмотренные настоящим договором, оказываются с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ года по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ года ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней по \_\_\_\_\_ часа.

6. Стоимость указанных услуг составляет \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек (\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек) в час. Праздничные выходные дни и ночные часы оплачиваются по двойному тарифу.

7. Стоимость услуг может быть изменена в связи с введением нового Прейскуранта цен на платные индивидуальные услуги, оказываемые населению города Учреждением.

8. Оплата услуг производится на условиях предоплаты и осуществляется Заказчиком 1-го числа каждого календарного месяца путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя либо посредством использования универсальной электронной карты.

9. Договор заключен сроком по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ года (включительно) и вступает в действие с момента подписания его сторонами. Стороны вправе продлить действие настоящего договора путем заключения дополнительного соглашения к договору на срок определенный соглашением сторон.

10. Завершение оказания услуг по настоящему договору оформляется путем составления двухстороннего акта об оказании услуг.

11. Настоящий договор может быть расторгнут досрочно по усмотрению Заказчика при условии оплаты Исполнителю фактически оказанных услуг.

12. В случае досрочного расторжения договора стороны обязаны предварительно в трехдневный срок письменно уведомить об этом друг друга.

13. Исполнитель вправе расторгнуть настоящий договор в случае несоблюдения Заказчиком обязанностей, предусмотренных п. 3 настоящего договора.

14. При несвоевременной оплате Заказчиком предоставляемых услуг Исполнитель вправе отказаться от исполнения настоящего договора.

15. Споры по настоящему договору разрешаются путем переговоров, а при недостижении согласия – в судебном порядке.

16. Настоящий договор составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

**Исполнитель:**

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»  
Юр адрес: 308033, Россия, г.Белгород,  
ул. Королева д. 8, тел. (4722) 52-58-12  
ИНН 3123333164 КПП 312301001  
л/с 20873224038 (Комитет финансов и бюджетных отношений администрации г. Белгорода)  
ОКАТО 14401365000 ОГРН 1133123021877

Директор

(\_\_\_\_\_)

**Заказчик:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**проживающий по адресу:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**подпись:**

\_\_\_\_\_