



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СОСНОВОБОРСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17/02/2016 № 422

О внесении изменений в постановление администрации от 07.09.2015 № 2224
«Об утверждении административного регламента предоставления
муниципальной услуги «Предоставление социально-психологических услуг»»

В целях реализации в Ленинградской области Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", в соответствии с областным законом от 30 октября 2014 года № 72-оз "О социальном обслуживании граждан в Ленинградской области" и на основании Реестра муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Комитету социальной защиты населения Сосновоборского городского округа в 2015 году и на плановый период 2016 и 2017 годов, утвержденного распоряжением Комитета социальной защиты населения Сосновоборского городского округа от 26.12.2014 № 2, на основании ст.14 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 13.07.2015) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" администрация Сосновоборского городского округа **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести изменения в постановление администрации от 07.09.2015 № 2224 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление социально-психологических услуг»»:

1.1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление социально-психологических услуг» в новой редакции согласно Приложению.

2. Общему отделу администрации (Тарасова М.С.) обнародовать настоящее постановление на электронном сайте городской газеты «Маяк».

3. Пресс-центру администрации (Арибжанов Р.М.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Сосновоборского городского округа.

4. Постановление вступает в силу со дня официального обнародования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Сосновоборского городского округа

В.Б.Садовский

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Сосновоборского городского округа
от 17/02/2016 № 422
(Приложение)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление социально-психологических услуг»**

1. Область применения.

Настоящий регламент распространяется на Муниципальное автономное учреждение Центр социально-психологической помощи «Семья», являющееся поставщиком социальных услуг на территории Сосновоборского городского округа и предоставляющее муниципальные социально-психологические услуги гражданам (далее – Центр), и устанавливает требования к порядку и условиям предоставления этих услуг в рамках муниципальной программы «Медико-социальная поддержка отдельных категорий граждан в Сосновоборском городском округе на 2014-2020 годы» (подпрограмма «Организация работы с детьми, находящимися в социально опасном положении, в Сосновоборском городском округе»).

2. Общие положения.

Наименование муниципальной услуги

2.1. Социально-психологические услуги – оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия. Реестровый номер услуги в Федеральном базовом (отраслевом) перечне государственных (муниципальных) услуг (работ) – 22015001100000010002100.

Наименование организации, органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляют:

- в части непосредственного предоставления социально-психологических услуг – Муниципальное автономное учреждение Центр социально-психологической помощи «Семья».

- в части осуществления контроля за оказанием муниципальной услуги – Комитет социальной защиты населения (КСЗН) Сосновоборского городского округа.

Информация о местах нахождения и графике работы организации, органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, справочных телефонах и адресах электронной почты

2.3. Места нахождения, график работы Центра, КСЗН, справочные телефоны и их адреса электронной почты приведены в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

Адрес портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области

2.4. Электронный адрес Портала государственных и муниципальных услуг Ленинградской области в сети Интернет: <http://gu.lenobl.ru>

Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги

2.5. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю в устной, письменной и электронной форме.

Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указывается (называется) дата заявления, обозначенная в расписке о приеме документов, полученной от Центра при подаче документов.

Организация приема заявителей (уполномоченных лиц) осуществляется в соответствии с графиком работы Центра, указанным в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

2.6. Устное информирование осуществляется специалистами Центра (далее - специалисты) по месту жительства заявителя при обращении заявителя за информацией лично или по телефону в пределах времени, необходимого для информирования заявителя. При обращении за информацией уполномоченного лица, информация предоставляется при наличии у уполномоченного лица соответствующей доверенности (далее – уполномоченное лицо).

Специалист, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления оперативной информации в ответе на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

2.7. Время ожидания в очереди при обращении заявителя (уполномоченного лица) за получением устного информирования не может превышать 15 минут.

При устном информировании по телефону специалист должен назвать фамилию, имя, отчество, замещаемую должность и наименование Центра.

По итогам заявитель (уполномоченное лицо) должен быть проинформирован о действиях, которые необходимо предпринять ему (уполномоченному лицу) и должностным лицам Центра для достижения целей, определенных в запросе заявителя (уполномоченного лица).

2.8. Если специалист, к которому обратился заявитель (уполномоченное лицо), не может ответить на вопрос самостоятельно непосредственно в момент устного обращения, то он должен предложить обратиться к другому специалисту Центра либо должностному лицу Центра, либо обратиться письменно, либо назначить другое удобное для заявителя (уполномоченного лица) время для повторного обращения, но не позднее следующего дня приема граждан.

2.9. Письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсимильной связи, через сеть Интернет).

Должностное лицо Центра определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению заявителя (уполномоченного лица).

2.10. Ответ на письменное обращение заявителя (уполномоченного лица) предоставляется в простой, четкой и понятной форме и должен содержать ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

2.11. Ответ подписывается руководителем (исполняющим обязанности руководителя, заместителем руководителя) Центра и направляется в письменном виде способом доставки ответа, соответствующим способу обращения заявителя (уполномоченного лица) за информацией, или способом доставки ответа, указанным в письменном обращении заявителя (уполномоченного лица).

2.12. Максимальный срок направления ответа составляет тридцать календарных дней с момента регистрации письменного обращения заявителя (уполномоченного лица).

Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуг (в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также официальных сайтах органов местного самоуправления, организаций, предоставляющих муниципальную услугу, в сети Интернет)

2.13. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается специалистом Центра, наделенным в соответствии с должностной инструкцией функциями по размещению данной информации.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается в письменной форме:

- в помещениях Центра на информационных стендах;
- в сети Интернет на официальном сайте Центра, КСЗН;

2.14. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги должна содержать:

- местонахождение, включая схему проезда, справочные телефоны, адрес электронной почты Центра;
- график работы, контактные телефоны, приемные дни сотрудников Центра;
- перечень документов, которые заявитель (уполномоченное лицо) должен представить для получения муниципальной услуги;
- образцы заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

Описание заявителей и их уполномоченных представителей

2.15. Заявителями являются:

2.15.1. Граждане Российской Федерации, зарегистрированные на территории Сосновоборского городского округа по месту пребывания либо по месту жительства, признанные нуждающимися в предоставлении социально- психологических услуг в соответствии с п.3.3 настоящего административного регламента.

2.15.2. Законные представители, действующие в интересах граждан, указанных в подпункте 2.15.1.

2.15.3. Государственные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения, действующие в интересах граждан, указанных в п. 2.15.1.

2.16. Уполномоченными представителями заявителей являются физические лица, достигшие возраста 18 лет, уполномоченные соответствующей доверенностью на представление интересов заявителя в Центре (далее - уполномоченное лицо).

3. Стандарт предоставления социально- психологических услуг.

Наименование муниципальной услуги

3.1. Социально-психологические услуги – оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия.

Результат предоставления муниципальной услуги

3.2. Результат предоставления социально-психологических услуг – совершение специалистом (группой специалистов) Центра определенной последовательности

действий и/или принятие определенных решений, направленных на решение социально-психологических проблем клиента (получателя) услуг. Условия (формы) оказания услуги не устанавливаются. Порядок предоставления социально-психологических услуг в определенной форме утверждается приказом директора Центра.

Признание гражданина нуждающимся в предоставлении социально-психологических услуг и срок предоставления муниципальной услуги.

3.3. Гражданин признается нуждающимся в предоставлении социально-психологических услуг в случае, если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности:

- 1) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;
- 2) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;
- 3) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;
- 4) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;
- 5) отсутствие работы и средств к существованию;
- 6) гражданин является членом семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации, то есть ситуации, которую семья не в состоянии преодолеть самостоятельно.

Срок принятия решения о признании гражданина нуждающимся в предоставлении социально-психологических услуг либо отказ в признании гражданина нуждающимся в предоставлении социально-психологических услуг – составляет пять рабочих дней с даты регистрации заявления в Центре.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

3.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (с изменениями);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" (с изменениями);

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями);

Федеральным законом от 24.06.1999 №120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" (с изменениями);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2000 № 896 «Об утверждении примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации» (с изменениями);

Областным законом Ленинградской области от 30.10.2014 № 72-оз «О социальном обслуживании граждан в Ленинградской области» (с изменениями).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления

муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем (за исключением социально-психологических услуг, предоставляемых по телефону)

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

3.5. Заявители (уполномоченные лица) предоставляют в Центр следующие документы:

3.5.1. Для совершеннолетних граждан:

личное заявление, подписанное заявителем (уполномоченным лицом) по форме согласно Приложению 2 к настоящему административному регламенту;

согласие гражданина на обработку персональных данных по форме согласно Приложению 3 к настоящему административному регламенту;

паспорт; справка об освобождении из мест лишения свободы (для лиц, освободившихся из мест лишения свободы); иные выдаваемые в установленном порядке документы, удостоверяющие личность гражданина (копия с предъявлением оригинала);

документы, подтверждающие полномочия представителя государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений либо уполномоченного лица;

справку об инвалидности и индивидуальную программу реабилитации, выданную федеральным учреждением медико-социальной экспертизы (для лиц, имеющих инвалидность);

документы, выданные государственными органами, органами самоуправления, учреждениями здравоохранения, действующими в интересах граждан, указанных в п. 2.15.1;

справку органов местного самоуправления или жилищно-эксплуатационных предприятий о составе семьи с указанием даты рождения каждого члена семьи и родственных отношений;

справка с центра занятости о постановке на учет в качестве безработного (при наличии).

3.5.2. Для несовершеннолетних граждан:

личное обращение несовершеннолетнего; либо заявление родителей (законных представителей) несовершеннолетнего по форме согласно Приложению 2 к настоящему административному регламенту; либо обращение в интересах несовершеннолетнего иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений в порядке, установленном действующим законодательством, а именно:

✓ ходатайство должностного лица органа или учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

✓ постановление лица, производящего дознание, следователя, прокурора или судьи в случаях задержания, административного ареста, заключения под стражу, осуждения к аресту, ограничению свободы, лишению свободы родителей или иных законных представителей несовершеннолетнего;

✓ ходатайство органов местного самоуправления, общественных объединений; согласие гражданина на обработку персональных данных по форме согласно Приложению 3 к настоящему административному регламенту;

документы, подтверждающие полномочия представителя государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений либо уполномоченного лица.

3.5.3. Документы могут быть предоставлены заявителем при личном обращении в Центр, по почте.

3.5.4. Заявление со всеми предоставленными в Центр документами брошюруются с соблюдением правил делопроизводства.

3.5.5. Копии документов, не заверенные в установленном законом порядке, представляются одновременно с оригиналами и заверяются специалистом Центра после соответствующего сличения с подлинником. После заверения копии - подлинник документа возвращается заявителю.

3.5.6. По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для принятия решения о признании его нуждающимся в социальном обслуживании.

3.6. Заявление о предоставлении муниципальной услуги заполняется заявителем (уполномоченным лицом) ручным или машинописным способом.

Заполненное заявление должно отвечать следующим требованиям:

текст заявления должен быть написан на русском языке синими или черными чернилами (пастой), записи в них хорошо читаемы и разборчивы, полное заполнение реквизитов о заявителе, листы заявления должны быть пронумерованы;

не допускается использование сокращений и аббревиатур, а также подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью сотрудника Центра;

сведения, указанные в заявлении, не должны расходиться или противоречить прилагаемым к заявлению документам.

Заявитель (уполномоченное лицо) расписывается в заявлении в присутствии специалиста Центра, который в свою очередь, удостоверяет факт собственноручной подписи заявителя в заявлении.

3.7. Прилагаемые к заявлению документы должны позволять идентифицировать принадлежность документа заявителю и отвечать следующим требованиям:

тексты документов написаны разборчиво, записи в них хорошо читаемы и написаны синими или черными чернилами (пастой);

фамилия, имя и отчество заявителя написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью специалиста органа (организации), выдавшего документ, его правопреемником или иным лицом, имеющим соответствующие полномочия;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования их содержания.

Копии представленных документов должны быть заверены нотариально или учреждением (организацией), выдавшей оригинал документа. При предъявлении заявителем (уполномоченным лицом) оригинала документа документы могут быть заверены Центром.

3.8. Заявление и документы, являющиеся основанием для предоставления муниципальной услуги, могут быть направлены в Центр по почте. В этом случае копии документов должны быть заверены нотариально или учреждением (организацией), выдавшей оригинал документа, личная подпись заявителя (уполномоченного лица) на заявлении должна быть нотариально удостоверена. Днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается дата получения документов Центром. Обязанность подтверждения факта отправки документов лежит на заявителе.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций (за исключением организаций, оказывающих услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги), и подлежащих предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

3.9. Документы, подлежащие предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги с указанием допустимых сроков приостановления, в случае, если возможность приостановления предоставления муниципальной услуги предусмотрена действующим законодательством

3.10. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

3.11. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

предоставление заявителем (уполномоченным лицом) неполного комплекта документов, указанных в пункте 3.5 настоящего административного регламента;

предоставление заявителем (уполномоченным лицом) документов, не отвечающих требованиям пунктов 3.6, 3.7, 3.8 настоящего административного регламента.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

3.12. Отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги производится в случае, если гражданин не относится к лицам, указанным в подпункте 2.15.1 настоящего административного регламента.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области и Сосновоборского городского округа

3.13. Муниципальная услуга заявителям предоставляется бесплатно.

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

3.14. Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги

3.15. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение рабочего дня с момента поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной

услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

3.16 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях Центра.

3.16.1 Помещения размещаются преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах здания, с предоставлением доступа в помещение инвалидам.

3.16.2 Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о наименовании Центра и режиме его работы. Также на информационных стендах должна быть размещена информация, содержащая:

перечень нормативных правовых актов, предусматривающих предоставление муниципальной услуги и определяющих порядок ее получения;

текст настоящего административного регламента;

образцы оформления заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

номер кабинета, в котором специалисты Центра, осуществляют прием граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги;

график приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

номера телефонов для справок, адреса электронной почты;

описание процедур предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы;

перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых должностными лицами Центра в рамках предоставления муниципальной услуги.

3.16.3 Помещения оборудованы пандусами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, санитарно-техническими комнатами (доступными для инвалидов).

3.16.4 При необходимости инвалиду предоставляется помощник из числа работников Центра для преодоления барьеров, возникающих при предоставлении муниципальной услуги наравне с другими гражданами.

3.16.5 Вход в помещение и места ожидания оборудованы кнопками, а также содержат информацию о контактных номерах телефонов для вызова работника, ответственного за сопровождение инвалида.

3.16.6 Наличие визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальных услуг, знаков, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

3.16.7 Оборудование мест повышенного удобства с дополнительным местом для собаки поводыря и устройств для передвижения инвалида (костылей, ходунков).

3.16.8 Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

3.16.9 Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей.

3.16.10 Места ожидания и места для информирования оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями и столами (стойками) для оформления документов с размещением на них бланков документов, необходимых для получения муниципальной

услуги, канцелярскими принадлежностями, а также информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги, и информацию о часах приема заявлений.

3.16.11 Места для проведения личного приема заявителей оборудуются столами, стульями, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

3.16.12 Наличие на территории, прилегающей к зданию, не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных транспортных средств бесплатно.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

3.17 Общие показатели доступности муниципальной услуги, применимые в отношении всех заявителей и специальные показатели доступности муниципальной услуги, применимые в отношении инвалидов.

3.17.1 Показатели доступности муниципальной услуги (общие, применимые в отношении всех заявителей):

3.17.1.1 равные права и возможности при получении муниципальной услуги для заявителей;

3.17.1.2 транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

3.17.1.3 режим работы Центра, обеспечивающий возможность подачи заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение рабочего времени;

3.17.1.4 возможность получения полной и достоверной информации о муниципальной услуге в Центре, по телефону, на официальном сайте Центра, предоставляющего услугу, посредством ЕПГУ, либо ПГУ ЛО.

3.17.2 Показатели доступности муниципальной услуги (специальные, применимые в отношении инвалидов):

3.17.2.1 наличие на территории, прилегающей к зданию, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов;

3.17.2.2 обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3.17.2.3 получение для инвалидов в доступной форме информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении им других необходимых для получения муниципальной услуги действий, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

3.17.2.4 наличие возможности получения инвалидами помощи (при необходимости) от работников Центра для преодоления барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами.

3.18 Показатели качества муниципальной услуги:

3.18.1 соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

3.18.2 соблюдение требований стандарта предоставления муниципальной услуги;

3.18.3 удовлетворенность заявителя профессионализмом специалистов Центра;

3.18.4 соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата;

3.18.5 отсутствие жалоб на действия или бездействия должностных лиц сотрудников Центра, поданных в установленном порядке.

4. Информация об услугах, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

4.1. Для предоставления муниципальной услуги получение услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

5. Административные процедуры. Последовательность административных действий (процедур).

5.1. Исполнителем административных процедур является Центр.

5.2. Специалисты Центра осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными обязанностями, закрепленными в их должностных инструкциях.

5.3. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (блок – схема административных действий (процедур) – Приложение 4 к административному регламенту):

- приём обращения за предоставлением муниципальной услуги в Центре;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;
- принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги с уведомлением заявителя об этом;
- предоставление муниципальной услуги.

Последовательность действий при обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги

5.4. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры принятия решения, является обращение заявителя, претендующего на предоставление муниципальной услуги, с приложением документов, необходимых для получения муниципальной услуги в Центре.

5.5. Специалист Центра устанавливает предмет обращения, личность заявителя. Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

5.6. На основании полученных (устных и письменных) сведений специалист определяет наличие оснований для предоставления муниципальной услуги, проверяет право и наличие всех необходимых документов, указанных в п.3.5 административного регламента.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут.

5.7. Если документы, представленные заявителем для получения муниципальной услуги, не соответствуют установленным требованиям, специалист дает разъяснение об имеющихся основаниях для отказа, уведомляет о перечне недостающих документов, и предлагает повторно обратиться, предоставив необходимые документы.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 минуты.

5.8. При желании заявителя устранить препятствия, прервав подачу документов, специалист возвращает документы заявителю.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 минуты.

5.9. Общий максимальный срок приема документов не может превышать 20 минут.

5.10. Результатом данной административной процедуры является приём документов с целью определения наличия оснований для получения муниципальной услуги.

Последовательность действий при принятии решения о предоставлении муниципальной услуги

5.11. Специалист Центра передаёт принятые документы руководителю Центра для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

Руководитель Центра оценивает представленные документы, полученные (устные и письменные) сведения, принимает решение о предоставлении муниципальной услуги, заключает с заявителем (клиентом) договор о предоставлении муниципальной услуги (Приложение 5) , передаёт документы соответствующему специалисту Центра для непосредственного оказания услуги.

Последовательность действий при принятии решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги

5.12. Юридическим фактом, являющимся основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, является перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в пункте 3.13 административного регламента.

Руководитель после рассмотрения документов, представленных для получения муниципальной услуги, выносит решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

5.13. Специалист Центра готовит проект решения (уведомления) об отказе в предоставлении муниципальной услуги, которое передаёт руководителю для подписания.

5.14. Руководитель учреждения подписывает представленный проект, заверяет его печатью и возвращает специалисту Центра для отправки его заявителю.

5.15. Специалист отправляет уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю и возвращает представленные документы.

Максимальный срок выполнения действий составляет 30 дней.

Предоставление услуги

5.16 Предоставление социально-психологической услуги (форма утверждается приказом директора Центра) включает в себя:

- ✓ проведение специалистом социально-психологической диагностики клиента;
- ✓ проведение коррекции отклонений в психологическом развитии клиента;
- ✓ проведение социально-психологической реабилитации клиента; уменьшение отклонений в психологическом развитии;
- ✓ интеграция клиента в общество.

5.17 В том числе по результатам диагностического обследования клиента принимается решение о необходимости, направлениях и методах осуществления коррекции отклонений в развитии клиента. В зависимости от поставленного диагноза и особенностей развития клиента, ему может быть назначена коррекция по следующим направлениям:

- коррекция интеллектуального развития;
- коррекция эмоционально-волевой сферы развития;
- коррекция вторичных отклонений в развитии;
- коррекция детско-родительских отношений;
- коррекция семейных отношений.

6. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

6.1. Текущий контроль осуществляется постоянно ответственными специалистами Центра по каждой процедуре в соответствии с установленными настоящим регламентом содержанием действий и сроками их осуществления, а также путем проведения руководителем (исполняющим обязанности руководителя) Центра проверок исполнения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

6.1.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения последовательности и сроков действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги.

6.1.2. О случаях и причинах нарушения сроков и административных процедур ответственные за их осуществление специалисты Центра немедленно информируют своих непосредственных руководителей, а также принимают срочные меры по устранению нарушений.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

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

6.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжений КСЗН.

6.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным руководителем КСЗН планом проверок, но не чаще чем один раз в год. Внеплановые проверки проводятся по фактам обращений граждан или организаций, в которых содержится информация о допущенных сотрудниками Центра нарушениях положений настоящего административного регламента.

6.3. Результатами выполнения процедуры контроля являются:

- ✓ выявление нарушения выполнения административных процедур;
- ✓ выявление неправомерно принятых решений о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- ✓ устранение Центром выявленных ошибок (нарушений);
- ✓ отсутствие ошибок (нарушений).

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

6.4. В случае выявления по результатам текущего контроля и проводимых проверок нарушений сроков и порядка исполнения административных процедур, обоснованности и законности совершения действий виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностного лица за соблюдением требований настоящего административного регламента по каждой административной процедуре или действие (бездействие) при выполнении муниципальной услуги, закрепляется в должностных регламентах сотрудников Центра.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

6.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Центра при предоставлении муниципальной услуги, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) принятых и осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги

7.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

7.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение, действия (бездействие) сотрудника Центра, должностного лица Центра, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в том числе:

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 Ленинградской области для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Ленинградской области;

затребование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области;

отказ специалистов Центра, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

7.3. Жалоба подается заявителем в Центр либо в КСЗН в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме (Приложение 6 к настоящему административному регламенту).

Жалобы на решения, принятые руководителем Центра подаются заявителями в КСЗН.

7.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное обращение заявителя с жалобой, соответствующей требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» либо направление жалобы по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Центра, предоставляющего муниципальную услугу.

7.5. Жалоба должна содержать:

наименование Центра, должностного лица Центра, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, либо наименование КСЗН, должностного лица КСЗН;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Центра, должностного лица Центра, предоставляющего муниципальную услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Центра, должностного лица Центра, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7.6. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанные информация и документы не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

7.7. Жалоба регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

7.8. Жалоба, поступившая в Центр либо в КСЗН, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Центра, должностного лица Центра, предоставляющего муниципальную 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.

7.9. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

7.9.1 если в письменной жалобе не указаны (либо не поддаются прочтению) фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

7.9.2 если текст письменного обращения не поддается прочтению.

7.10. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

7.10.1 удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Центром опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области, а также в иных формах;

7.10.2 отказать в удовлетворении жалобы.

7.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме или

форме электронного документа в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.12. Заявители имеют право обжаловать решение по жалобе в административном порядке в КСЗН и (или) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.13. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах Центра, на официальных сайтах Центра и КСЗН.

Приложение 1
к административному регламенту

Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	Адрес	Ф.И.О руководителя	Телефон, эл.почта	Часы работы
Муниципальное автономное учреждение Центр социально-психологической помощи «Семья»	188544 Ленинградская область, г.Сосновый Бор, ул.Молодежная д.5	Директор- Ларичева Елена Иосифовна	тел.: 2-96-24 факс:7-21-81 e-mail: csppsemja@sb or.net	с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13- 00 до 14-00

Орган, осуществляющий контроль за предоставлением муниципальной услуги	Адрес	Контактный телефон	Приемные дни	Адрес электронной почты	адрес официального сайта в сети интернет
Комитет социальной защиты населения администрации муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области	188540, г.Сосновый Бор, ул.Ленинградска я, д.46	8-813-69- 236-46	понедельни к, четверг – 9.00-18.00 перерыв: 13.00-14.00	soc@mer ia.sbor.ru	http://sbor.r u

Приложение 2
к административному регламенту

Форма

_____ (наименование Центра),
_____ в который предоставляется
заявление)
от _____,
(фамилия, имя, отчество
(при наличии) гражданина)
_____, _____,
(дата рождения (СНИЛС
гражданина) гражданина)
_____,
(реквизиты документа,
удостоверяющего личность)

(гражданство, сведения о месте
проживания (пребывания)
_____,
на территории Российской
Федерации)
_____,
(контактный телефон, e-mail
(при наличии))
от _____
(фамилия, имя, отчество
(при наличии) представителя,
наименование государственного
органа, органа местного
самоуправления, общественного
объединения, представляющих
интересы гражданина

реквизиты документа,
подтверждающего полномочия

представителя, реквизиты
документа, подтверждающего

личность представителя, адрес
места жительства, адрес
нахождения государственного
органа, органа местного
самоуправления, общественного
объединения)

Заявление

о предоставлении социально-психологических услуг

Прошу предоставить мне социально-психологические услуги ,
оказываемые _____,
(указывается форма услуг)

В предоставлении социально-психологических услуг нуждаюсь по
следующим обстоятельствам: _____.

Условия проживания и состав семьи: _____.
 Достоверность и полноту настоящих сведений подтверждаю.
 На обработку персональных данных о себе в соответствии со **статьей 9**
 Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"
 для включения в регистр получателей социальных услуг:

(согласен/
не согласен)

_____ (_____)
 (подпись) (Ф.И.О.)

"__" _____ г.
дата заполнения заявления

К заявлению прилагаю:

Наименование документа	Количество документов
паспорт гражданина Российской Федерации (страницы 2, 3 и страницы, содержащие отметки о регистрации) либо, при отсутствии паспорта, иные документы, удостоверяющие личность заявителя (вид на жительство в РФ, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, удостоверение беженца и т.д.)	
согласие гражданина на обработку персональных данных	
копию доверенности	

Обязуюсь в письменной форме уведомить Центр о наступлении обстоятельств, влияющих на предоставление услуги (перемена места жительства, и др.) _____.
 (подпись)

Заполняется в случае подачи заявления через уполномоченное лицо:

Сведения об уполномоченном лице:
 Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____ дата рождения _____

Адрес места
жительства _____

Документ, удостоверяющий личность:

Тип документа	Серия		Номер	
	Дата выдачи		Кем выдан	

Документ, удостоверяющий полномочия уполномоченного лица:

Тип документа	Серия		Номер	
	Дата выдачи		Кем выдан	

Дата "___" ___ 20__ г

_____ (подпись доверенного лица*)

_____ (фамилия, инициалы)

Сотрудником _____
 (наименование Центра)

удостоверен факт собственноручной подписи заявителя в заявлении _____
 (подпись,

расшифровка подписи)

_____.

Приложение 3
к административному регламенту

Форма

Согласие гражданина
на обработку персональных данных

Я, _____
(Ф.И.О. заявителя (уполномоченного лица) полностью)
« _____ » _____ года рождения,
Документ, удостоверяющий личность _____
Серия _____ номер _____ Дата выдачи « _____ » _____ г.
кем выдан _____
Адрес регистрации: _____
Полномочия подтверждены _____

(наименование и реквизиты доверенности или иного документа,
подтверждающего полномочия уполномоченного лица)

В соответствии с пунктом 4 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»

даю согласие _____,

(наименование Центра, адрес – далее оператор)

на обработку моих персональных данных (фамилии, имени, отчества, даты рождения, паспортных данных, места жительства, сведений, содержащихся в представленных документах, фотографии) с целью получения социально-психологических услуг, а именно сбор, использование, систематизацию, передачу, накопление, блокирование, хранение, уничтожение (обновление, изменение), распространение, в том числе передачу третьим лицам: федеральным органам исполнительной власти и их территориальным органам, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации и подведомственным им государственным учреждениям, органам местного самоуправления и подведомственным им муниципальным учреждениям и другим организациям, учреждениям и ведомствам, участвующим в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также осуществление любых иных действий с моими персональными данными, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Оператор гарантирует, что обработка персональных данных осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

Я проинформирован (а), что оператор будет обрабатывать персональные данные как неавтоматизированным, так и автоматизированным способом обработки.

Настоящее согласие действует до даты его отзыва мною, указанного в личном заявлении, заполненного в произвольной форме, поданного оператору.

Подпись заявителя _____
(подпись) (фамилия, инициалы) (дата)

Согласие _____ заявителя _____ зарегистрировано _____

(дата, номер регистрации)

Принял _____
(дата приема заявления) (подпись специалиста) (фамилия, инициалы)

(линия отреза)

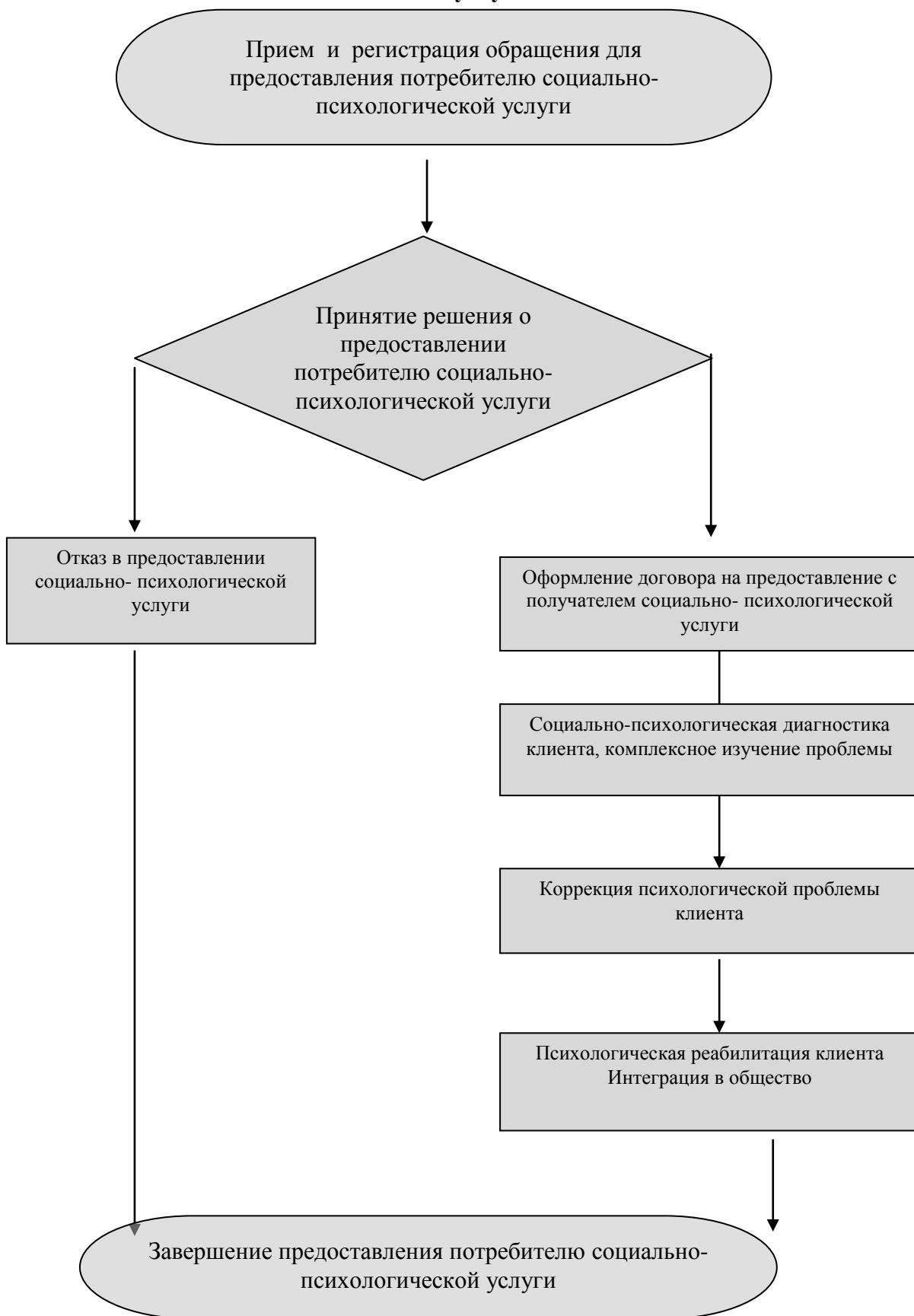
Расписка-уведомление

Согласие на обработку персональных данных гражданки
(гражданина) _____

зарегистрировано _____
(дата, регистрационный номер заявления)

Принял _____
(дата приема) (подпись специалиста) (фамилия, инициалы)

Блок-схема последовательности действий при предоставлении социально-психологической услуги



Приложение 5
к административному регламенту
Форма

**Муниципальное автономное учреждение Центр социально-психологической помощи «Семья»
Договор на оказание социально- психологических услуг**

г. Сосновый Бор

" ____ " _____ 20__ год

МАУ ЦСПП "Семья" (далее Центр), в лице директора ФИО, действующего на основании Устава с одной стороны, и **получатель услуги/родитель (законный представитель)**

Ф. И. О.
имеющий (ая) на воспитании несовершеннолетнего (их) _____,
Ф. И. О. несовершеннолетнего (год рождения) _____,

с другой стороны, далее при совместном упоминании «Стороны», составили настоящий договор.

1. Предмет договора

1.1. Во исполнение Федерального закона от 27.12.2013г. №442-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации" Стороны организуют совместную деятельность в рамках получения социально-психологической услуги семьям, детям и отдельным гражданам, попавшим в сложную жизненную ситуацию.

2. Права и обязанности Центра

2.1. Предоставлять социально-психологические услуги семье (отметить нужное):

- в объеме, соответствующему Муниципальному заданию;
- муниципальной программы «Медико-социальная поддержка отдельных категорий граждан в Сосновоборском городском округе на 2014-2020 годы» (подпрограмма «Организация работы с детьми, находящимися в социально опасном положении, в Сосновоборском городском округе»).

2.2. Предоставлять специалистов Центра для оказания социально-психологических услуг (далее по тексту – Услуг).

2.3. Предоставлять помещение и необходимый инвентарь для оказания Услуг.

2.4. Предоставлять Услуги в соответствии с утвержденными регламентом и положением.

2.5. Специалисты Центра имеют право на уважительное отношение к себе со стороны членов обслуживаемых семей

3. Права и обязанности семьи

3.1. Семья имеет право на:

- 3.1.1. уважительное отношение к себе со стороны специалистов служб;
- 3.1.2. профессиональную помощь, конфиденциальность со стороны специалистов служб;
- 3.1.3. равное со специалистами участие в разработке индивидуальных профилактических мероприятий, на собственное мнение и выбор своего пути разрешения сложившейся ситуации;
- 3.1.4. замену специалистов при наличии объективных причин;
- 3.1.5. защиту прав и интересов членов семьи;

3.2. Семья обязана заранее предупреждать о невозможности встречи со специалистами Центра.

4. Срок действия договора и порядок расторжения

4.1. Договор заключается с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

4.2. Договор вступает в силу с момента подписания обеими Сторонами.

4.3. Договор может быть расторгнут по требованию Сторон.

5. Адреса и подписи Сторон:

«Центр»
МАУ ЦСПП «Семья»
Ленинградская обл. г.Сосновый Бор, ул.Молодежная, д.5
Тел.8 (81369) 29624

Директор _____ ФИО
« ____ » _____ 20__ год

М.П.

«Получатель услуги/ родитель (законный представитель)»

Ф.И.О.

Адрес по прописке

Паспорт № _____

Адрес по месту жительства

Тел.дом

тел.раб/моб. _____

Получатель услуги/
родитель

(законный представитель)

« ____ » _____ 20__ год

Приложение 6
к административному регламенту

Форма

В

_____ (наименование Центра (либо КСЗН))

_____ (должностное лицо Центра,
предоставляющего муниципальную услугу,
либо должностное лицо КСЗН)

от _____

адрес проживания: _____

Телефон: _____

Адрес эл/почты: _____

ЖАЛОБА

(указать причину жалобы, дату и т.д.)

В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы (при наличии):

1. _____
2. _____
3. _____

_____ (дата) _____ (подпись)

Жалобу принял:

Дата _____ вх.№ _____

специалист (_____) _____

Ф.И.О.

подпись