

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
Дніпровської районної в місті Києві  
державної адміністрації  
11 липня 2012 № 299  
(Зареєстровано в Дніпровському  
районному управлінні юстиції  
м. Києва)  
11 вересня 2012 № 18\161

### Стандарт адміністративної послуги з видачі довідок про отримання (не отримання) соціальної допомоги

#### I. Загальні положення

1.1. Стандарт адміністративної послуги з видачі довідок про отримання (не отримання) соціальної допомоги (далі – Стандарт) розроблений відповідно до пункту 8 Наказу Міністерства праці та соціальної політики України від 19 вересня 2006 р. № 345 «Про затвердження Інструкції щодо порядку оформлення і ведення особових справ отримувачів усіх видів соціальної допомоги», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 06 жовтня 2006 р. № 1098/12972.

1.2. Цей Стандарт визначає склад, послідовність дій одержувача та адміністративного органу, опис етапів надання адміністративної послуги, вимоги щодо необхідного рівня доступності та її якості в цілому, а також на кожному етапі надання.

1.3. Адміністративний орган, що надає адміністративну послугу - Управління праці та соціального захисту населення Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації (далі - управління).

1.4. Адміністративний орган зобов'язаний:

1.4.1. своєчасно інформувати через мережу «Інтернет» на офіційному сайті Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації одержувачів адміністративних послуг про зміни, що вносяться до цього Стандарту;

1.4.2. оперативно розглядати скарги одержувачів адміністративних послуг щодо якості і доступності адміністративної послуги.

1.5. Контроль за повнотою та ефективністю застосування цього Стандарту здійснюється начальником управління або заступником начальника управління.

1.6. Недотримання або неналежне дотримання цього Стандарту, порушення строків надання адміністративних послуг несе за собою відповідальність, передбачену законодавством України.

1.7. Інформація про надання адміністративної послуги розміщена на інформаційному стенді, де також зазначені зразки і перелік необхідних документів, адреса електронної пошти, прізвища, ім'я, по батькові відповідальної особи, контактні телефони, режим роботи та години прийому тощо.

## II. Перелік категорій одержувачів

2.1. Громадяни, які перебувають на обліку в управлінні як одержувачі соціальної допомоги.

2.2. Громадяни, які не перебувають на обліку в управлінні як одержувачі соціальної допомоги.

2.3. Уповноважені особи зазначених вище громадян.

## III. Перелік документів, необхідних для надання адміністративної послуги

3.1. Для отримання адміністративної послуги подається заява.

3.2. Паспорт або інший документ, що посвідчує його особу подається особисто.

## IV. Склад і послідовність дій одержувача та адміністративного органу, опис етапів надання послуги

4.1. Дії одержувача:

4.1.1. громадянин або уповноважена ним особа звертається з документом, визначеним згідно з розділом III цього Стандарту;

4.1.2. отримує довідку або відмову у її видачі.

4.2. Дії адміністративного органу:

4.2.1. спеціаліст відділу прийому громадян управління уважно вивчає наданий документ, реєструє звернення в журналі видачі довідок та повідомлень, оформляє та вручає заявнику довідку про отримання (неотримання) соціальної допомоги в день звернення;

4.2.2. у разі прийняття відділом прийому громадян управління рішення про відмову у видачі довідки про отримання (неотримання) соціальної допомоги спеціаліст повідомляє про це заявника письмово протягом 10 днів з дня подання заяви.

V. Вимоги до строку надання адміністративної послуги,  
а також до строків здійснення дій, прийняття рішень у процесі надання  
адміністративної послуги

5.1. Документ уважно розглядається спеціалістом відділу прийому громадян управління та приймається рішення про видачу довідки про отримання (не отримання) соціальної допомоги або відмову у видачі довідки у день звернення заявника.

5.2. Спеціаліст відділу прийому громадян управління оформляє та видає довідку про отримання (не отримання) соціальної допомоги в день звернення.

VI. Вичерпний перелік підстав для відмови у наданні  
адміністративної послуги та опис результату,  
який повинен отримати одержувач

6.1. Адміністративна послуга не надається якщо одержувачем не надано документ, передбачений згідно з пунктом 3.1 розділу III цього Стандарту.

6.2. Адміністративна послуга не надається, якщо надано недостовірну інформацію, зазначену згідно з пунктом 3.1 розділу III цього Стандарту.

VII. Інформація про розмір плати за надання адміністративної послуги та  
вимоги до посадових осіб, які безпосередньо забезпечують надання  
адміністративної послуги, включаючи вимоги до їх кваліфікації

7.1. Адміністративна послуга надається безоплатно.

7.2. Посадова особа, яка безпосередньо забезпечує надання адміністративної послуги відповідно до цього Стандарту, є державним службовцем, повинна мати вищу освіту, знати законодавство, діловодство.

7.3. Стаж роботи за фахом або в інших сферах управління посадової особи, яка безпосередньо забезпечує надання адміністративної послуги, має бути не менше 3 років, необхідне знання законодавства, діловодства, вільне володіння державною мовою.

### VIII. Вимоги до місця надання адміністративної послуги з урахуванням його транспортної і пішохідної доступності

8.1. Адміністративна послуга надається одержувачам в адміністративному приміщенні Управління праці та соціального захисту населення Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації за адресою: 02125, м. Київ, вул. Курнатовського, 7-А, І корпус, І поверх, приймальня або кабінет № 9.

8.2. Приміщення відповідає санітарно гігієнічним нормам, передбаченим для громадських приміщень, має місце очікування одержувачів адміністративної послуги, одержувачам забезпечено вільний доступ у соціально – побутові приміщення.

8.3. Зручний транспортний під'їзд до адміністративного органу, що надає адміністративну послугу за адресою: м. Київ, вул. Курнатовського, 7-А – до зупинки «вулиця П. Запорожця», маршрути трамваїв №№22, 23, 28, 33, 35 та маршрути тролейбусів №№ 46, 46-К.

### IX. Режим роботи адміністративного органу, порядок прийому одержувачів, у тому числі можливість одержання запитів про надання адміністративних послуг

9.1. Одержувачі адміністративної послуги можуть отримати консультацію за контактними телефонами: (044) 512-39-57; (044) 542-66-60; (044) 542-66-09; (044) 542-66-61.

9.2. Режим роботи адміністративного органу: понеділок – четвер з 9.00 до 18.00; п'ятниця – з 9.00 до 16.45; перерва – з 13.00 до 13.45.

9.3. Прийом документів від громадян здійснюється в години прийому: понеділок, середа, четвер з 9.00 до 18.00, перерва – з 13.00 до 13.45; вівторок – з 14.00 до 18.00; п'ятниця – з 9.00 до 13.00.

### X. Черговість надання адміністративної послуги

10.1. Послуга надається по мірі надходження відповідних документів, визначених згідно з пунктом 3.1 розділу III цього Стандарту.

10.2. Послуга надається у термін, визначений згідно з розділом V цього Стандарту.

### XI. Вимоги до інформаційного забезпечення одержувача при зверненні за одержанням та у ході надання адміністративної послуги

11.1. Інформація про надання адміністративної послуги надається

громадянам безкоштовно шляхом обладнання приміщення інформаційним стендом із зразками бланків заяв для одержання адміністративної послуги та переліку документів для одержання адміністративної послуги, адреса електронної пошти, прізвище ім'я по батькові працівників відділу, які надають адміністративну послугу, та їх контактні телефони, інформація про відповідальних осіб.

11.2. Аналогічна інформація також розміщена на веб - сайті Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації: [www.dnipro.gov.ua](http://www.dnipro.gov.ua).

11.3. Інформаційне забезпечення одержувача про хід надання цієї послуги визначено згідно з розділом IV цього Стандарту.

## **XII. Особливості надання адміністративної послуги особам похилого віку, інвалідам та порядок подачі, реєстрації та розгляду скарг на недотримання цього Стандарту**

12.1. Адміністративна послуга особам похилого віку, інвалідам надається на загальних умовах.

12.2. Подання і розгляд скарг щодо недотримання цього Стандарту здійснюється згідно з статтями 16-18 Закону України «Про звернення громадян».

12.3. В разі виникнення спірних питань щодо дотримання положень цього Стандарту, одержувач має право звернутись безпосередньо до начальника управління або до заступника начальника управління для з'ясування обставин виникнення такої ситуації та шляхів їх вирішення.

12.4. При порушенні спеціалістом відділу прийому громадян управління положень цього Стандарту одержувач адміністративної послуги має право подати відповідну скаргу на його дії через загально-правовий відділ управління за адресою: 02125, м. Київ, вул. Курнатовського, 7-А, кабінет 31.

12.5. Такі звернення реєструються, відповідно до вимог діловодства та розглядаються начальником управління.

12.6. За результатами розгляду заявнику надається письмова відповідь у порядку та терміни, встановлені чинним законодавством України.

12.7. Спори, пов'язані з видачею довідки, вирішуються у робочому порядку.

### ХІІІ. Порядок виправлення можливих недоліків наданої адміністративної послуги

13.1. У разі виявлення недоліків у наданій довідці, одержувач звертається (усно чи письмово) до спеціаліста відділу прийому громадян управління щодо виправлення недоліків з наданням оригіналів документів.

13.2. Спеціаліст відділу прийому громадян управління позачергово, терміново, виправляє або вживає невідкладних заходів щодо усунення недоліків.

13.3. Виявлені помилки при оформленні довідки про отримання (неотримання) соціальної допомоги виправляються шляхом оформлення нової довідки.

Заступник голови

А. Руденко