



Фонд  
«ИНСТИТУТ  
ЭКОНОМИКИ  
ГОРОДА»

**МОДЕЛЬ «ОДНО ОКНО» – СОВРЕМЕННАЯ  
ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ  
В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ**

*Москва 2003*

УДК 352.071(1-21):364  
ББК 67.401  
М54

**М54    Модель «одно окно» — современная технология управления в социальной сфере. Методическое пособие / Л. С. Никонова, Б. Ричман. — М.: Фонд «Институт экономики города», 2003. — 88 с.**

Административная реформа муниципальных органов социальной защиты населения является одной из самых важных задач, стоящих перед органами местного самоуправления. Книга рассказывает о практике внедрения наиболее известной управленческой схемы в области социальной поддержки населения — модели «одно окно». В 1999–2002 гг. специалисты фонда «Институт экономики города» (Россия, Москва) и The Urban Institute (США, Вашингтон) совместно с администрацией г. Арзамаса Нижегородской области работали над внедрением данной модели в практику оказания социальной поддержки населению на местном уровне. Этот демонстрационный проект был реализован в рамках проекта «Совершенствование системы социального обслуживания в Российской Федерации», и программы «Социально-экономическое развитие и управление на местном уровне: новое качество роста», осуществляемых при поддержке Агентства США по международному развитию (USAID). В настоящий момент власти ряда городов Российской Федерации готовы внедрить модель «одно окно» на территории своих муниципальных образований. Цель данного пособия — помочь администрациям всех заинтересованных муниципалитетов реализовать предлагаемую управленческую схему.

Содержащиеся в пособии рекомендации будут полезны для руководителей социального блока органов местного самоуправления, сотрудников органов социальной защиты населения, студентов и слушателей вузов, специализирующихся в области управления в социальной сфере.

УДК 352.071(1-21):364  
ББК 67.401  
ISBN 5-8130-0070-4

*Данное издание подготовлено и напечатано  
при поддержке Агентства США по международному развитию*

© Фонд «Институт экономики города», 2003

---

## ОГЛАВЛЕНИЕ

---

<b>Введение</b> .....	4
<b>Часть 1. Модель «одно окно»</b> .....	8
Характеристика модели «одно окно» .....	8
Централизация информации о клиентах и создание комплексных личных дел.....	12
<b>Часть 2. Как адаптировать и внедрить модель «одно окно»</b> .....	13
Подготовка к внедрению модели «одно окно» .....	13
Адаптация модели «одно окно» к условиям муниципального образования .....	14
Единая форма заявления .....	23
Реализация модели «одно окно» в муниципальном образовании .....	25
Некоторые выводы .....	30
<b>Часть 3. Внедрение модели «одно окно» в г. Арзамасе Нижегородской области</b> .....	32
Характеристика работы системы социальной защиты населения г. Арзамаса до внедрения модели «одно окно» .....	32
Характеристика работы системы социальной защиты населения г. Арзамаса после внедрения модели «одно окно» .....	38
Перспективы использования модели «одно окно» в г. Арзамасе .....	41
<b>Приложения. Документы, разработанные в процессе внедрения модели «одно окно» в г. Арзамасе Нижегородской области</b> .....	42
1. Положение об отделе социальных выплат Управления социальной защиты населения администрации г. Арзамаса .....	43
2. Проект Устава Центра социальных выплат г. Арзамаса .....	53
3. Единая форма заявления .....	61
4. Инструкции по назначению социальной помощи .....	78
<b>Summary</b> .....	85

Книга представляет собой практическое пособие для руководителей муниципальных органов социальной защиты населения. Она рассказывает о том, как организовать обращение граждан за социальной помощью и ее назначение в соответствии с правилами модели «одно окно». Данную модель можно кратко охарактеризовать следующим образом: это управленческий механизм, предоставляющий возможность гражданам и/или семьям, нуждающимся в социальной помощи, обращаться за получением нескольких пособий в *одну* организацию или структуру, проходя собеседование с *одним* специалистом, заполняя *одну* форму заявления и предоставляя *один* набор подтверждающих документов. Подробная характеристика модели содержится в первой части книги.

Модель «одно окно» была впервые в Российской Федерации реализована в Арзамасе (численность населения 110 тыс. чел.) Нижегородской области в начале 2002 года. Этому предшествовал этап планирования и практической отработки предложенной реформы, который продлился в общей сложности около двух лет.

При реализации проекта городская администрация преследовала две цели. Первая цель — улучшить механизм оказания социальной помощи малоимущим гражданам. Вторая — создать систему управления органами социальной защиты, которая позволила бы скоординировать процесс предоставления различных видов помощи нуждающимся в ней семьям, а также иметь более полную картину комплексного воздействия на семью социальной поддержки, предлагаемой государством и органами местного самоуправления. Внедрение модели «одно окно» стало частью проекта *«Совершенствование системы социального обслуживания в Российской Федерации»* и программы *«Социально-экономическое развитие и управление на местном уровне: новое качество роста»*, осуществляемых сотрудниками Института экономики города (Россия, Москва) и The Urban Institute (США, Вашингтон) при поддержке Агентства США по международному развитию (USAID).

Выбор указанных целей был обусловлен отсутствием информации о том, какой именно комплекс социальной помощи и услуг получают клиенты городского Управления социальной защиты населения. В результате местной администрации трудно было оценить эффективность предоставляемой гражданам социальной помощи.

При поддержке специалистов Института экономики города и The Urban Institute городские власти начали координировать работу, которая проводилась с семьями: с одной стороны, руководители органов социальной защиты хотели быть уверены в том, что клиенты действительно получают всю необходимую им помощь, с другой — для учета и планирования этой работы требовалась единообразная информация о нуждах каждой семьи, ее проблемах и о том, каким образом они могут быть решены.

До начала реализации пилотного проекта жители Арзамаса должны были обращаться за различными видами пособий и услуг в разные учреждения городской системы социальной защиты. Например, за ежемесячным пособием на ребенка — в Комитет по делам семьи, женщин и детей, за продовольственной помощью — в Муниципальный центр социальной защиты населения. Функции же по назначению такого распространенного вида социальной поддержки, как жилищные субсидии, выполнял отдел жилищных субсидий, находящийся в ведении Управления жилищно-коммунального хозяйства. Руководители органов социальной защиты понимали, что при подобной организации работы с населением часть нуждающихся семей не получают

необходимую им социальную помощь. Одни — потому что вообще не знают о ней, другие — потому что не знают, в какую организацию за ней можно обратиться, возможно также, что некоторые семьи не обращаются за помощью из-за сложного процесса ее оформления.

Городская администрация решила устранить указанные недостатки. Для этого и была разработана модель «одно окно», подразумевавшая упрощение доступа граждан к социальной помощи и централизацию функций по назначению и выплате различных ее видов в единой структуре (взамен нескольких разобщенных организаций). В третьей части нашего пособия подробно описывается модель, реализованная в Арзамасе, а также система управления предоставлением социальных выплат до и после внедрения модели. Хотелось бы подчеркнуть, что решение начать работу по сокращению административных издержек и повышению эффективности функционирования всей системы социальной защиты было принято администрацией на этапе планирования реформы. В результате на этапе реализации проекта особое внимание было уделено сокращению дублирующих функций у специалистов органов социальной защиты, упрощению процедуры оформления и предоставления социальных пособий и выплат.

В начале 2002 года сотрудники Института экономики города и The Urban Institute провели в Арзамасе исследование, чтобы определить реальный эффект (положительный или отрицательный) от перехода местных органов социальной защиты к новой административной системе оказания социальной помощи населению. Исследование показало, что в результате перехода к новой модели производительность труда специалистов, вовлеченных в процесс предоставления социальных выплат, увеличилась на 31%. Примерно наполовину сократилось время, расходуемое клиентами на сбор документов и справок, подтверждающих их право на получение различных видов социальной помощи.

Невозможно установить заранее, насколько будут похожи результаты внедрения системы «одно окно» в других муниципальных образованиях на те, что были достигнуты в Арзамасе. Однако очевидно, что, внедрив систему интегрированного управления<sup>1</sup> в процесс приема обращений граждан и назначения социальной помощи, органы местного самоуправления получают в свое распоряжение механизм экономии административных расходов на предоставление социальных выплат. Более того, такая интеграция может существенно расширить доступ нуждающихся граждан к социальной поддержке, позволив сократить количество посещений социальных служб для обращения за разными видами помощи и получения подтверждающих документов.

Интеграция оказания социальной помощи и расширения доступа к ней клиентов представляет собой проблему для органов местного самоуправления не только в Российской Федерации. Многие страны, пытаясь решить эту проблему, использовали методы, сходные с моделью «одно окно».

Особый интерес для руководителей местных органов социальной защиты могут представлять два примера реализации модели «одно окно»: на Украине и в Армении.

В Львовской и Харьковской областях на Украине разработана административная реформа, направленная на решение следующих задач:

- повышение интегрированности адресных программ социальной помощи, нацеленных на защиту малоимущих слоев населения;
- совершенствование схем административного управления предоставлением социальной помощи на местном уровне;
- повышение компетентности органов местного самоуправления в области мониторинга и анализа данных об уровне распространения бедности и о социальных нуждах населения.

---

<sup>1</sup> Интегрированное управление — аналог названия модели «одно окно» в зарубежной практике.



В ходе внедрения модели в этих областях были достигнуты следующие результаты:

- несколько отделов социальной помощи объединены в один;
- процедура обращения населения за социальной помощью через местные отделения органов социальной защиты претерпела значительные изменения: была введена единая форма заявления, с помощью которой можно обратиться сразу за несколькими видами социальных выплат;
- к социальной помощи получили доступ сельские жители;
- специалисты органов социальной защиты прошли обучение, что впоследствии позволило им предложить населению более высокий уровень обслуживания.

В Армении структура органов социальной защиты также была разрознена. В стране существовало более 200 различных учреждений социальной защиты, и каждое пользовалось своей собственной электронной базой данных по учету клиентов. Клиенты не могли получить точной информации о том, на какие пособия, выплаты или компенсации они могут претендовать, более того, квалификация местных специалистов была явно недостаточной, они даже не были должным образом проинструктированы.

В Армении был осуществлен ряд реформ, в частности такая принципиально важная реформа, как организация единых центров социальной защиты, действующих по схеме, схожей с моделью «одно окно» в Арзамасе. Армения перешла на эту модель предоставления социальной помощи по тем же причинам, по которым российские города заинтересованы во внедрении системы «одно окно»:

- новая модель помогла интегрировать предоставление различных услуг;
- население обрело более широкий доступ к получению социальной помощи;
- значительно упростилась система и процедуры предоставления социальных выплат;
- новая модель способствует более четкому контролю над средствами, предоставляемыми в качестве социальной помощи, и повышению адресности их расходования;
- модель экономически эффективна, поскольку максимизирует использование ресурсов, исключая дублирование одних и тех же действий и, следовательно, затрат;
- модель позволяет органам социальной защиты определять право семьи на получение сразу нескольких видов социальной помощи, одновременно собирая необходимую информацию.

Руководители органов местного самоуправления и системы социальной защиты в России должны отдавать себе отчет в том, что модель «одно окно» позволяет провести административные преобразования и повысить эффективность *предоставления* социальной помощи. Самих программ помощи она не улучшит. Безусловно, даже недостаточно подуманные и плохо составленные муниципальные программы благодаря модели «одно окно» будут управляться более грамотно, однако на результативность поддержки населения сама по себе модель повлиять не сможет.

Модель «одно окно» предусматривает интегрированную систему предоставления социальных выплат. Для процесса интеграции программ помощи характерна в первую очередь тесная работа с клиентами, предполагающая быстрое обслуживание, возможность одновременного обращения клиентов за целым рядом программ помощи без повторного прохождения процедуры интервью и регистрации, без длительного ожидания и тому подобных административных барьеров. Такая интеграция, или координация, программ предусматривает:

- возможность максимизировать количество клиентов, обслуживаемых в пределах выделенных под программу помощи ресурсов;
- гибкость в использовании средств и более эффективное ведение личных дел благода-

ря возможности перебрасывать ресурсы (в первую очередь — административные) туда, где они более всего необходимы;

- возможность предложить клиентам более широкий спектр услуг;
- более высокую эффективность работы специалистов органов социальной защиты за счет сокращения дублирующих функций;
- более удобный механизм мониторинга предоставленных клиентам помощи и услуг, отзывов граждан о качестве последних, что в итоге повышает ответственность органов социальной защиты за обслуживание своих клиентов.

Настоящее пособие должно помочь администрации любого муниципального образования в Российской Федерации разработать и внедрить в своем городе или районе модель «одно окно». В пособии рассмотрены как элементы строго обязательные для модели «одно окно», в каком бы муниципалитете Российской Федерации она ни реализовывалась, так и специфические, которые руководители тех или иных муниципальных образований могут выбрать при внедрении модели на своих территориях. Однако, принимая во внимание, что Арзамас — это единственный город, где «одно окно» уже действует, в данной публикации мы будем опираться в основном на арзамасский опыт.

Книга состоит из четырех частей.

**Часть 1** содержит описание модели «одно окно».

**Часть 2** содержит пошаговую инструкцию по разработке и внедрению модели «одно окно», которая может быть реализована в любом муниципальном образовании. Приводится перечень решений, которые должны быть приняты на этапе разработки новой модели, а также объясняется, каким образом те или иные решения будут влиять на функционирование «одного окна» и на эффективность реализации местными властями программ социальной помощи.

**Часть 3** содержит подробное описание процесса реализации модели «одно окно» в Арзамасе, а также работы системы социальной защиты до и после внедрения модели.

**Часть 4 — «Приложения»** — содержит положения и нормативные документы, а также форму заявления, которые могут понадобиться для реализации модели «одно окно».

## **Характеристика модели «одно окно»**

Внедрение модели «одно окно» — это, по сути, административная реформа практики обеспечения населения социальной помощью. Как уже отмечалось, новая схема работы не меняет сами типы социальных выплат, предоставляемых населению органами социальной защиты, не затрагивает правила определения права семей на их получение, неизменным остается и сам размер предоставляемой помощи. Что же меняется? Меняется подход местных властей к реализации социальных программ. В большинстве случаев администрации города придется пересмотреть структурную схему органов социальной защиты населения и заново перераспределить функции между отдельными социальными службами. Возможно также, что потребуется либо упразднить некоторые существующие учреждения социальной защиты, либо объединить отдельные службы в один орган, который сможет работать по принципу «одно окно».

Эта модель интегрирует процесс управления системой социальной защиты, централизуя ряд функций и устраняя таким образом их дублирование. В результате семьи, нуждающиеся в социальной поддержке, имеют возможность одновременно и в одном учреждении оформить получение сразу нескольких видов социальной помощи, на которую в соответствии с составом семьи и доходами они могут претендовать. Такая практика предполагает, с одной стороны, обязательное обучение специалистов, принимающих документы, назначающих и выплачивающих социальную помощь гражданам, а с другой — сокращение числа специалистов, работающих с одной семьей, даже если она получает несколько видов пособий.

Различные муниципальные образования отличаются друг от друга размером, территориальными особенностями расселения жителей, сложившейся структурой органов социальной защиты и практикой предоставления социальной помощи. Поэтому очевидно, что модели «одно окно», реализуемые в каждом конкретном городе или районе и учитывающие индивидуальные потребности того или иного муниципального образования, также будут различаться между собой.

Тем не менее, для того чтобы внедряемая управленческая схема могла считаться моделью «одно окно», она должна иметь ряд неизменных черт. В данном разделе описываются основные черты модели, которые *в обязательном порядке* должны присутствовать в системе «одно окно» вне зависимости от того, где она реализуется.

### **Единый пункт приема обращений граждан**

Что такое «одно окно»? Это один пункт, куда граждане обращаются за назначением социальных выплат, предоставляемых местными органами социальной защиты. Таким образом, получателям помощи необходимо:

- явиться только в одно учреждение в городе;
- заполнить одну форму заявления;
- представить один набор документов и справок;
- пройти собеседование с одним социальным работником.

После этого им будут предоставлены все социальные пособия, на которые они имеют право.

### Единая форма заявления по всем пособиям, включенным в модель «одно окно»

Руководители органов социальной защиты должны разработать *единую форму заявления*, чтобы фиксировать в ней все сведения, необходимые для определения права клиента на получение выплат, пособий и других видов социальной помощи по всем социальным программам. Единая форма заявления имеет право на существование, поскольку, как показывает практика, раньше, получая разные виды пособий, граждане сообщали в разных заявлениях практически одни и те же сведения. Как правило, это была информация о членах домохозяйства, их демографические характеристики, сведения о доходах.

Самое главное, администрация города должна быть уверена, что новая форма заявления будет содержать *все* данные, которые могут потребоваться для назначения помощи по любой из программ социальной поддержки, включенных в систему «одно окно». Кроме того, должны быть разработаны инструкции по заполнению каждого пункта заявления, чтобы и социальные работники, и заявители заполняли данную форму одинаково.

### Один набор документов и справок по всем программам помощи

Определение права клиента на получение того или иного пособия осуществляется на основании предоставленных клиентами подтверждающих документов и справок. Поскольку клиенты обращались за разными выплатами в различные учреждения, им приходилось представлять большое количество копий одних и тех же документов — каждая социальная служба требовала полный набор подтверждающих документов, прежде чем начать работать с поступившим заявлением.

Согласно правилам модели «одно окно» готовить полный пакет подтверждающих документов по-прежнему придется. Однако этот пакет должен быть всего *один* — на основании одного заявления и одного набора справок будут оформлены все необходимые клиенту пособия. Если для некоторых программ помощи потребуется представить какие-то особые документы или справки, то они, разумеется, должны быть представлены дополнительно. Специалисты, принимающие заявления от граждан, должны обладать соответствующей подготовкой, знать, какие подтверждающие документы в соответствии с законодательством требуются для той или иной программы, и уметь проконсультировать клиента по этому вопросу.

Согласование процедур предоставления адресных пособий в муниципальных органах социальной защиты населения затруднено в связи с тем, что существуют различные правила предоставления двух наиболее массовых видов адресной помощи: ежемесячных детских пособий<sup>1</sup> и субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг (иначе — жилищных субсидий)<sup>2</sup>. Федеральное законодательство и нормативно-правовые документы устанав-

<sup>1</sup> В соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 г. № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» (в редакции 28.12.2001 г. № 181-ФЗ) и Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.09.1995 г. № 883 «Об утверждении положения о порядке назначения и выплаты государственных пособий гражданам, имеющим детей».

<sup>2</sup> В соответствии с Законом Российской Федерации «Об основах федеральной жилищной политики» от 24.12.1992 г. № 4218-1, Указом Президента Российской Федерации от 28.04.1997 г. № 425 «О реформе жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.06.1996 г. № 707 «Об упорядочении системы оплаты жилья и коммунальных услуг».



ливают для них различные правила определения состава семьи/домохозяйства (учитывается при определении права заявителей на получение помощи) и среднедушевого дохода (влияет на выплату ежемесячного детского пособия и определяет размер жилищной субсидии).

Данная проблема непреодолима на местном уровне. Ключом к ее решению может стать унификация порядка предоставления данных видов помощи на федеральном уровне. С 2002 года Институт экономики города выступает с инициативой проведения целенаправленной работы по гармонизации нормативно-правовой базы предоставления государственной адресной социальной помощи различных видов, и в первую очередь двух вышеназванных. В результате с мая 2002 года по распоряжению Правительства Российской Федерации при содействии Минтруда России создана и действует Межведомственная рабочая группа по проработке вопросов унификации процедур предоставления адресной социальной помощи.

### **Одно собеседование с одним специалистом органа социальной защиты населения**

При обращении за социальной помощью каждому заявителю приходится встретиться и пройти собеседование со специалистом, принимающим заявления от граждан. При обращении в различные службы за несколькими видами помощи заявитель соответственно встречается с несколькими сотрудниками — в каждой службе и по каждому пособию. Причем, как уже говорилось, информация, которая в письменной или устной форме требуется от заявителя, как правило, везде одна и та же. Следовательно, процедура интервью повторяется неоднократно.

Если же социальная служба работает по системе «одно окно», то ее сотрудники должны быть подготовлены к проведению одного собеседования с клиентом по всем реализуемым данной службой программам помощи. Каждый сотрудник на приеме обязан точно знать, какие сведения в ходе собеседования он должен получить от клиента, чтобы выяснить, имеет ли тот право получить все пособия, за которыми обратился.

### **Централизованный процесс назначения и выплаты пособий**

Администрации муниципальных образований могут выбрать одну из двух схем организации процесса *приема обращений* граждан за помощью по принципу «одно окно»: либо территориально рассредоточить органы, занимающиеся данной работой, создав пункты по приему заявлений в разных районах, либо, наоборот, сосредоточить их в одном месте, предложив клиентам обращаться за всеми видами пособий, предоставляемых по системе «одно окно», в один общегородской пункт (подробнее об этом см. часть 2 настоящего пособия).

Практика показывает, что во многих муниципальных образованиях функции по *назначению и выплате* отдельных видов помощи (так же, как и функции по приему заявлений граждан) распределены среди целого ряда социальных служб. Однако модель «одно окно» предполагает, что, как и прием заявлений, назначение пособий, включенных

в модель «одно окно», определение их размеров и выплата должны быть сосредоточены в одной структуре — в центре обработки данных (или центре социальных выплат), где будут рассматриваться все заявления и документы граждан, назначаться и начисляться выплаты.

На примере Арзамаса (см. часть 3 настоящего пособия) можно видеть, что в данном муниципальном образовании все документы из местных пунктов приема населения направляются в отдел социальных выплат при Управлении социальной защиты населения (далее — УСЗН) — аналог центра обработки данных, — где инспекторы (или специалисты по назначению) определяют, имеет ли семья (домохозяйство) право на те пособия, за которыми обратилась. После этого все документы передаются работникам бухгалтерии УСЗН, которые и проводят начисление выплат.

### Единое уведомление о праве на получение и о предоставлении пособий

После того как представитель домохозяйства-заявителя заполнил единую форму заявления, прошел одно собеседование и представил один пакет подтверждающих документов, по прошествии определенного времени, требующегося на назначение пособия или отказ в нем, он должен получить единое уведомление (извещение) о решении органов социальной защиты, принятом по каждому из запрошенных пособий. Если домохозяйство, обратившееся за несколькими различными выплатами, имеет право на получение всех этих видов помощи, в уведомлении должно быть указано, какие пособия и в каком размере оно будет получать. Если же домохозяйство имеет право только на некоторые виды помощи, в уведомлении следует указать, какие пособия и в каком размере будет получать заявитель, а в каких ему отказано и по каким причинам.

Схематично ключевые элементы модели «одно окно» можно представить следующим образом (рис. 1).

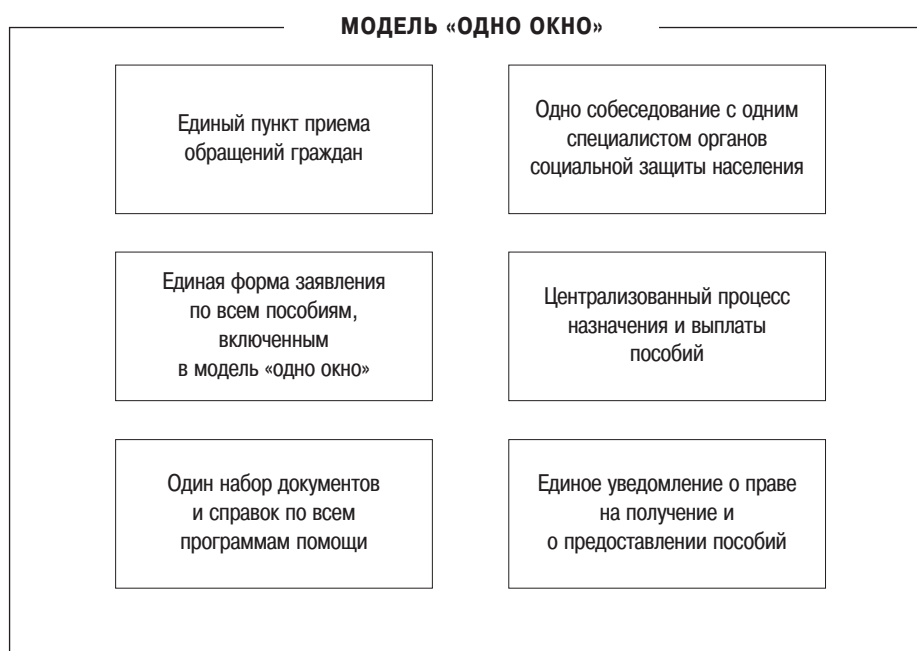


Рис. 1. Составляющие модели «одно окно»



## **Централизация информации о клиентах и создание комплексных личных дел**

В этом разделе рассматривается, каким образом с помощью предложенной модели органы управления системой социальной защиты могут организовать централизованный сбор, хранение и обработку данных о домохозяйствах, получающих социальные выплаты. Следует заметить, что так называемое «комплексное личное дело» домохозяйства или централизованный архив (автоматизированный информационный комплекс или база электронных данных) со сведениями о получателях помощи не являются неотъемлемой частью «одного окна» как такового. Однако в процессе внедрения новой управленческой схемы стало очевидно, что пользоваться централизованным банком данных о клиентах системы социальной защиты, который включает в себя специальные комплексные личные дела и автоматизированные базы данных, весьма и весьма удобно.

### **Комплексное личное дело**

До реализации модели «одно окно» каждая служба, предоставляющая то или иное социальное пособие, вела личные дела своих клиентов в бумажном виде. В личное дело обычно подшивались все заявления и документы, представленные заявителем, и указывалось, какое пособие он получает в данной социальной службе.

Приняв решение о введении модели «одно окно», городская администрация должна подумать о том, как свести все материалы разрозненных личных дел в единое комплексное личное дело домохозяйства. В таком комплексном личном деле должны быть собраны все документы и заявления на получение всех видов помощи, предоставляемых с помощью системы «одно окно», а также сведения о расчете среднедушевого дохода и протоколы назначения социальной помощи. Эти материалы должны храниться в едином центре обработки данных, о котором говорилось выше.

### **Централизованная база данных**

Органы социальной защиты населения в разных регионах и муниципальных образованиях Российской Федерации существенно отличаются друг от друга уровнем компьютеризации. Даже в пределах одного города или района разные социальные службы оснащены компьютерной техникой далеко не одинаково. Как уже отмечалось, опыт работы в рамках модели «одно окно» показал, что удобно, а порой даже необходимо сосредоточивать ранее территориально разрозненные по разным социальным службам города компьютерные базы данных о клиентах в одном месте. Возможно, в будущем органы социальной защиты преодолеют и функциональную разрозненность отдельных баз данных, приняв решение свести все данные о домохозяйствах в единый информационный комплекс.

### **Подготовка к внедрению модели «одно окно»**

При реализации модели «одно окно» руководителям и служащим городской администрации и органам социальной защиты населения неизбежно придется столкнуться с ситуацией, когда программы помощи, которые они осуществляли на протяжении ряда лет, передаются в другое ведомство или, наоборот, их служба должна осваивать новые программы. Сотрудникам по приему населения, специалистам по назначению выплат, бухгалтерам — всем предстоит изучить положения и порядок работы с новыми видами выплат. Вполне вероятно поэтому, что на первом своем этапе реализация модели будет связана с существенным увеличением объема и усложнением работы специалистов. И не исключено, что, даже если социальные работники и осознают потенциальную выгоду от внедрения «одного окна», поначалу они будут противиться разработке и реализации новой модели.

Руководители должны быть готовы к такой негативной реакции со стороны рядовых сотрудников и понимать, что это закономерное явление. Однако если с самого начала подключить к этому процессу все заинтересованные стороны и службы, то недовольство реформой можно свести к минимуму, а тот, кто поначалу выражал недовольство, сможет поделиться ценными соображениями относительно того, как наилучшим образом заставить модель работать в данном городе или районе.

После того как администрация муниципального образования примет решение о начале реализации проекта, для успешной разработки модели «одно окно» необходимо создать специальную рабочую группу. В нее должны быть включены представители всех служб, деятельность которых предположительно будет затронута будущими изменениями. Если в процессе принятия решений, касающихся организации модели на практике (подробнее об этих решениях будет рассказано ниже) обнаружится, что в рабочей группе отсутствуют представители тех или иных заинтересованных служб, они должны быть незамедлительно в нее включены.

С самого начала членам рабочей группы следует сообщить, что основная их задача на этапе разработки и реализации модели «одно окно» — предоставлять подробные и достоверные сведения для принятия решений. Очевидно, что основная ответственность за принимаемые решения ляжет на двух-трех чиновников городской администрации, в первую очередь на заместителя главы муниципального образования по социальным вопросам и на руководителя департамента социальной защиты населения. Технической же работой по внедрению модели будут заниматься именно члены рабочей группы, поэтому к их рекомендациям необходимо относиться со всей серьезностью.

Администрации города следует также назначить координатора деятельности по разработке и реализации модели «одно окно» — одного из членов рабочей группы. Этот человек должен отвечать за выполнение ежедневного объема работ. Поскольку к реализации модели будут привлечены руководители многих служб при департаменте социальной защиты населения и, возможно, даже организации, не относящиеся к данной структуре, координатор проекта должен быть наделен правом контроля за порядком выполнения каждым учреждением поставленных перед ним задач.



## Адаптация модели «одно окно» к условиям муниципального образования

### Решения, которые должны быть приняты при разработке модели «одно окно»

Как уже было сказано, «одно окно» включает в себя ряд элементов. Внедряя модель, руководители администрации и органов социальной защиты должны выбрать такую их форму, которая наилучшим образом подойдет для данного муниципального образования. Ниже предложены вопросы, ответы на которые помогут муниципальным властям принять необходимые управленческие решения для разработки наиболее адекватной для города или района модели «одно окно».

#### Какие пособия будут предоставляться в службе, работающей по системе «одно окно»?

Это один из первых вопросов, на который необходимо дать ответ. Ключевые моменты принятия последующих управленческих решений и большинство вопросов, которые впоследствии возникают и являются частью плана реализации проекта, тесно связаны с тем, какое решение администрация города примет по данному вопросу.

Очевидно, что руководители местной администрации должны отобрать такие пособия, при предоставлении которых по принципу «одно окно» максимально повысится эффективность процесса подачи заявлений, назначения и выплаты социальной помощи. Чем больше видов пособий будет выбрано для перевода на новую систему, тем больше от этого выиграют как органы социальной защиты, так и клиенты.

Важно, чтобы городские власти еще на первоначальном этапе планирования приняли решение о том, какие программы помощи будут реализовываться социальной службой, работающей по системе «одно окно». Это связано с тем, что результаты данного решения дают о себе знать почти на каждой стадии разработки и реализации новой модели. Если же администрация города изначально не включит какую-либо социальную выплату в число пособий, выбранных для предоставления через «одно окно», а решит добавить ее позже, то реализация модели будет сильно затруднена. Это, в свою очередь, может породить сомнения в успехе всего проекта. Поэтому новые программы можно добавлять только после того, как модель успешно реализована и отработана на практике.

**Программа детских пособий и программа жилищных субсидий.** Прежде всего, руководителям органов социальной защиты следует включить в перечень выплат, предоставляемых через систему «одно окно», ежемесячные детские пособия<sup>1</sup> и жилищные субсидии<sup>2</sup>. Как правило, именно эти две федеральные программы социальной помощи являются самыми масштабными из тех, что администрируются на местном уровне, как по объему выплачиваемых сумм, так

<sup>1</sup> В соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 г. № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» (в редакции 28.12.2001 г. № 181-ФЗ), Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.09.1995 г. № 883 «Об утверждении положения о порядке назначения и выплаты государственных пособий гражданам, имеющим детей».

<sup>2</sup> В соответствии с Законом Российской Федерации «Об основах федеральной жилищной политики» от 24.12.1992 г. № 4218-1, Указом Президента Российской Федерации от 28.04.1997 г. № 425 «О реформе жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.06.1996 г. № 707 «Об упорядочении системы оплаты жилья и коммунальных услуг».

и по количеству получателей. Большинство граждан, имеющих право на получение ежемесячных детских пособий, также имеют право и на жилищную субсидию, поэтому объединение этих двух программ в одной службе существенно повысит отдачу от реализации модели «одно окно».

В некоторых муниципальных образованиях программа жилищных субсидий реализуется департаментом жилищно-коммунального хозяйства администрации, как, например, в Арзамасе. Если администрации действительно заинтересованы к реализации модели «одно окно», они должны передать программу в органы социальной защиты населения. Однако наряду с этим представители местной власти не должны забывать, что при осуществлении федеральных программ помощи в рамках модели «одно окно» необходимо строго соблюдать все положения федерального законодательства, предписывающие определенные правила их реализации, — порядок, установленный в законодательной и нормативно-правовой базах федерального уровня, превалирует над порядком, оговоренным в региональных или местных документах.

В Арзамасе до внедрения модели «одно окно» функции по назначению жилищных субсидий были возложены на специальный отдел Управления жилищно-коммунального хозяйства. Планируя реорганизацию, городская администрация приняла решение передать функции по назначению жилищных субсидий Управлению социальной защиты населения. Руководители администрации и органов социальной защиты очень хорошо понимали, что при заведомом исключении программы жилищных субсидий из системы «одно окно» качество услуг по обеспечению населения этим видом помощи не сможет соответствовать требуемому администрацией высокому уровню.

**Другие программы, реализуемые департаментом социальной защиты населения.** Как уже отмечалось, если городская администрация реализует большое количество программ социальных выплат через службу, работающую по системе «одно окно», то эффективность предоставления социальной помощи оказывается выше, чем если бы это были одна или две выплаты. На этапе планирования руководителям администрации муниципального образования следует первым делом обратить внимание на социальные программы, реализуемые непосредственно департаментом социальной защиты населения, поскольку у руководителей и работников этого ведомства накоплен большой опыт предоставления социальных выплат.

Принимая решение о том, какие программы следует включить в «одно окно», целесообразно оперировать двумя критериями. Иными словами, ответить на два вопроса.

*1. Является ли программа адресной, т.е. содержит ли требование оценки доходов граждан и семей при определении их права на назначение выплаты?*

Программы социальных выплат, в соответствии с которыми от получателя требуется предоставить сведения о доходах и документы, подтверждающие эти сведения, являются отличными кандидатами на включение в систему «одно окно». Даже если правила определения источников дохода домохозяйства и подсчета его величины различаются для разных программ, то возможность для домохозяйства один раз заявить о совокупном доходе и представить только один набор подтверждающих документов существенно экономит время заявителя. Ниже будет наглядно показано, как можно устранить дублирование при сборе сведений о доходах семьи несколькими службами и одновременно повысить качество получаемых данных.

В принципе в систему «одно окно» могут быть включены и неадресные льготы, предоставляемые определенной категории граждан или семей без проверки уровня их доходов. Однако, принимая такое решение, городские власти должны предусмотреть достаточно простой способ подачи заявления для тех, кто захочет обратиться только за категориальной льготой, а не за адресной выплатой. В противном случае желающий оформить себе какую-нибудь льготу гражданин, заполняя единую форму заявления, будет вынужден предоставить специа-



листу по приему населения избыточную информацию, часто не имеющую отношения к льготе как таковой. Возможно, в подобных случаях целесообразнее использовать старую форму заявления, применявшуюся до внедрения модели «одно окно».

*2. Могут ли граждане, получающие какие-либо виды социальной помощи, претендовать на пособия, предоставляемые в рамках модели «одно окно»?*

Мы уже отмечали, что одна из главных особенностей модели «одно окно» заключается в том, что семья может одновременно обратиться за пособиями по нескольким социальным программам. Если граждане уже получают какие-то пособия, но при этом претендуют на выплаты по другим программам, то крайне желательно включить последние в систему «одно окно». Для этого администрации города предстоит выявить пособия, на которые претендуют, которыми уже пользуются или за получением которых могут обратиться (согласно составу семьи и среднедушевому доходу) домохозяйства, одновременно получающие ежемесячные детские пособия и жилищные субсидии. Выявленные виды помощи желательно включить в перечень выплат, предоставляемых через службу, работающую по системе «одно окно».

**Социальные программы, реализуемые другими департаментами городской администрации.** Следует внимательно изучить практику обеспечения малоимущих семей теми видами социальных гарантий и социальной помощи, которые обеспечивают другие департаменты администрации. Необходимо определить, соответствуют ли их критерии критериям программ, администрирование которых осуществляют органы социальной защиты, и можно ли предоставлять данные виды помощи через систему «одно окно». Это может касаться, например, таких широко распространенных услуг, как предоставление малоимущим семьям льгот по пребыванию детей в детских дошкольных учреждениях, обеспечение бесплатным или льготным питанием учеников в школах, предоставление детям возможности бесплатного или льготного посещения детских кружков, различных развлекательных программ.

Нет необходимости передавать в органы социальной защиты функцию фактического предоставления пособий (если они имеют место) или льгот по вышеописанным программам. Служба, работающая по системе «одно окно», будет только принимать от семьи-заявителя заявления на эти виды помощи и подтверждающие документы, а также определять, имеют ли ее члены право на получение данного вида помощи. Далее сообщения о включении (или исключении) в число (из числа) участников указанных программ тех или иных семей должны быть направлены в виде специально оформленного документа в департамент, который предоставляет данное пособие или услугу.

Допустим, департамент образования реализует адресную программу обучения детей из малоимущих семей в музыкальных школах на бесплатной или льготной основе. Подобная программа может быть с успехом включена в систему «одно окно»: специалист пункта приема населения принимает заявление и подтверждающие документы от семьи-заявителя (они, кстати, могут уже иметься в наличии, если семья обращалась за другими видами помощи), проводит собеседование и затем определяет, имеет ли семья право на данную образовательную услугу. Сведения о новых клиентах, внесенные в отдельный бланк (пакет подтверждающих документов должен остаться в органах социальной защиты для оформления других пособий, которые будут предоставляться семье), направляются в департамент образования, чтобы его сотрудники могли связаться с семьей и организовать обучение. Очевидно, что при таком распределении функций департамент образования экономит время, затрачиваемое на реализацию данной программы, поскольку его специалистам больше не придется принимать заявления от семей, проверять их доход и решать, соответствуют ли они правилам отбора клиентов программы.

Напомним, что специалист пункта приема имеет сведения о доходах семьи и все подтверждающие документы, поскольку семья уже собирала их, обращаясь за другими видами адресной помощи. В результате назначение данного вида помощи (т.е. бесплатного или льготного обу-

чения в музыкальной школе) будет произведено почти без всяких дополнительных усилий как со стороны клиентов, так и со стороны сотрудников управления социальной защиты.

Очевидно, что точно таким же образом клиент может получить дополнительное пособие на детей (например, пособие на школьное питание или какую-либо льготу), не посещая для этого какое-либо специальное учреждение и не предъявляя еще одну копию документов, которые он уже предоставил в службу, работающую по системе «одно окно».

### **Где территориально будут располагаться пункты приема населения, работающие по принципу «одно окно» (централизация или децентрализация)?**

Сколько пунктов приема населения, действующих в рамках модели «одно окно», необходимо муниципальному образованию? Это следующий вопрос, ответить на который администрация должна в самом начале этапа планирования проекта, потому что от ответа во многом будет зависеть успех внедрения модели в практику. Однако, чтобы выбрать оптимальное количество пунктов приема населения, необходимо предварительно решить, какой территориальный принцип будет положен в основу организации приема заявлений в рамках модели «одно окно»: в одном месте на территории города или в нескольких пунктах, расположенных в разных районах.

Власти Арзамаса решили, что пункты приема населения будут располагаться в каждом из 14 микрорайонов города. Поскольку так называемые комитеты общественного самоуправления (КОСы) уже существовали в каждом микрорайоне и были укомплектованы социальными работниками из нескольких центров социального обслуживания (хотя до начала реализации модели «одно окно» они не принимали заявления на получение пособий по программам помощи), городские власти решили использовать эту готовую территориальную сеть в качестве опорной для модели «одно окно». Изначально предполагалось, что расположение пунктов приема населения непосредственно по месту жительства упростит процесс получения малоимущими гражданами социальной поддержки.

А вот в Магадане, где модель «одно окно» будет реализована в 2003 году, администрация города выбрала иную территориальную схему. Она решила объединить все ранее рассредоточенные социальные учреждения, куда жителям приходилось обращаться за различными пособиями, в одном здании в центре города.

*(Примечание: муниципальное образование Большой Магадан состоит из центра — собственно города Магадана — и нескольких удаленных районов. Некоторые из них расположены на расстоянии нескольких сотен километров от центра, и поначалу система «одно окно» в них реализовываться не будет. Позже власти Магадана откроют местные отделения, работающие по системе «одно окно», в каждом таком районе. В настоящее время городская администрация организует централизованную службу по приему заявлений от граждан, живущих на территории исторического центра города, где, собственно, и сосредоточена основная часть населения Большого Магадана.)*

Руководители каждого города или района должны выбрать наиболее оптимальное решение для своего муниципального образования, поскольку решения, которое было бы единственно верным и подходило для каждого города, не существует. При планировании территориальной схемы необходимо учитывать следующие факторы:

- n* **Размер территории.** Если муниципальное образование занимает значительную территорию, то, вероятно, жителям окраин будет обременительно добираться до центрального пункта приема населения. Однако власти небольшого или среднего по размерам города могут счесть, что это не так.
- n* **Количество малоимущих граждан.** Если количество граждан, которые могут обратиться



за пособиями в пункт приема населения, работающий по принципу «одно окно», довольно велико, то администрации города, возможно, будет трудно найти достаточно большое помещение, чтобы разместить в одном месте сотрудников, принимающих заявления. Возможно, в этом случае придется рассредоточить пункты приема заявлений просто для того, чтобы физически принять всех людей, которые могут туда обратиться, и не создавать очередей.

- п. *Местожительство малоимущих граждан.* Если малоимущие граждане (т.е. жители, которые, с наибольшей вероятностью и частотой будут вынуждены обращаться в пункты приема населения за социальными пособиями и выплатами и, следовательно, проходить процедуру проверки доходов) проживают преимущественно в определенных районах, то пункты по приему заявлений целесообразно именно там и разместить. В противном случае при принятии решения о местоположении пункта(-ов) приема населения органам социальной защиты придется ориентироваться на другие факторы.
- п. *Территориальное расположение уже существующих социальных служб, которые могут быть использованы в качестве пунктов приема населения.* Очевидно, что открытие нового пункта приема населения потребует дополнительных расходов: нужно найти помещение, отремонтировать его, оснастить и т.п. Поэтому администрации следует определить, какие из функционирующих социальных учреждений можно было бы использовать. Это тем более удобно, что клиенты новой системы «одно окно» будут обращаться за помощью в уже знакомое им место.

Прежде чем выбрать окончательный вариант территориальной схемы модели, руководителям органов управления следует взвесить все «за» и «против» возможной централизации или децентрализации процесса работы с населением. В нижеприведенной таблице представлены как положительные, так и отрицательные стороны каждого из двух возможных решений.

<b>Децентрализация.</b> В целом создание пунктов приема населения по месту жительства граждан расширяет доступ малоимущих получателей к социальной помощи, но при этом создает объективные трудности с точки зрения управления территориально разрозненным процессом приема обращений граждан	
За	Против
1. Созданные в соответствии с принципами модели «одно окно» пункты приема населения территориально будут приближены к гражданам, которым, собственно, и адресована социальная помощь	1. Практика организации подобных пунктов показывает, что, за исключением крупных городов, пункты приема населения будут небольшими: по одному-двум специалистам на приеме, – и администрация города, вероятно, не сможет иметь в каждом таком отделении инспектора-контролера. Практика же показывает, что присутствие такого контролера зачастую положительным образом сказывается на работе рядовых сотрудников
2. Благодаря приближению пунктов приема населения к местожительству граждан, последние получают возможность экономить время, затрачиваемое на посещение органов социальной защиты	2. Выбор данной модели требует разведения функций приема заявлений (в пунктах приема населения) и назначения помощи (в едином общегородском центре обработки данных или центре социальных выплат). В итоге руководители органов социальной защиты должны будут выработать надежный и эффективный способ доставки заявлений и подтверждающих документов граждан в центр обработки данных
3. Сотрудники пунктов приема населения, расположенных по месту жительства граждан, будут хорошо знать своих клиентов, ситуацию в их семьях и реальные потребности в социальной помощи и услугах	3. При обеспечении населения социальными пособиями материалы личного дела должны храниться в едином центре обработки данных, где и происходит назначение и выплата помощи. Это означает, что в случае повторного визита клиента в пункт приема для перерегистрации специалист по приему не сможет ознакомиться с его личным делом

	4. Возможны затруднения с изначально правильным определением рабочей загрузки специалистов. Это особенно вероятно, если пункты приема открываются впервые и количество обращений граждан трудно поддается определению
<b>Централизация.</b> Создание общегородского пункта приема населения в одном месте усложняет доступ малоимущих семей к получению социальной помощи, но объективно упрощает процесс управления ее предоставлением для органов социальной защиты	
За	Против
1. Все специалисты по приему будут размещаться в одном здании, что способствует адекватному контролю. Кроме того, специалисты смогут выработать систему профессиональной взаимопомощи при разрешении нестандартных или сложных ситуаций клиентов, обращающихся за помощью	1. Создание одного центрального пункта приема создаст трудности для многих клиентов, проживающих в отдаленных районах. Это тем более неудобно, если клиенты должны будут посетить его повторно, чтобы подать заявление или доставить недостающие документы
2. Если все сотрудники работают в одном месте, то в случае ухода кого-то из них в отпуск или в случае болезни специалиста руководители могут легко найти временную замену	2. Если в центральном пункте распределение рабочих мест продумано недостаточно хорошо, то многие специалисты будут вынуждены вести прием граждан в одном помещении с другими сотрудниками. Это мешает соблюдать условия конфиденциальности при собеседовании с клиентами
3. Поскольку в центральном пункте, работающем по принципу «одно окно», будут одновременно собраны все специалисты по приему, то время ожидания клиентами своей очереди на собеседование может быть значительно короче, чем в районных пунктах приема населения, где количество специалистов будет ограничено одним-двумя сотрудниками	
4. Специалисты, принимающие заявления и документы от клиентов, будут территориально размещены в одном здании с сотрудниками, определяющими, имеет ли клиент право на получение пособий, и работниками бухгалтерии, выплачивающими эти пособия. В этом же здании будут храниться материалы дел. В результате ни один из специалистов не будет испытывать затруднений, если возникнет необходимость ознакомиться с материалами и документами того или иного клиента	

**Какой персонал будет отнесен к сотрудникам службы, работающей по системе «одно окно»? Каковы будут их функциональные обязанности? Как это скажется на работе персонала, вовлеченного в процесс предоставления социальных пособий? В чьем подчинении будет находиться данный персонал?**

Первые три из перечисленных четырех вопросов будут рассматриваться вместе, поскольку от ответа на любой из них напрямую зависят ответы на два оставшихся. Ответы на три первых вопроса являются частью процесса разработки системы «одно окно». Ответ на четвертый вопрос крайне важен для принятия окончательного решения о выборе схемы работы органов социальной защиты по предоставлению гражданам социальной помощи.

Принимая решение о том, где будет располагаться служба, работающая по принципу «одно окно», и какую территориальную схему организации ее работы следует избрать (будет ли создаваться один центральный пункта приема заявлений или несколько территориальных пунктов, приближенных к месту жительства граждан), нельзя не задуматься и об укомплектовании этой службы персоналом. Важно решить, сколько сотрудников должно быть в каждом



пункте прием граждан и какие функции будут на них возложены. Очевидно, что принятое в итоге решение будет иметь последствия для персонала всех социальных служб, занятых предоставлением пособий в муниципальном образовании.

Процесс предоставления социальных пособий можно разделить на три основных этапа:

1. **Прием заявлений граждан.** Этот этап включает в себя прием заявления от клиента, проверку правильности заполнения формы заявления, собеседование с клиентом с целью проверить указанные в заявлении сведения, определение того, какие документы и справки необходимо представить клиенту, и получение этих документов от клиента.
2. **Определение права клиента на получение пособия и размера самого пособия (т.е. назначение пособия).** Этот этап включает в себя работу с заполненной клиентом формой заявления, справками и другими документами, которые были им предоставлены, для определения его права на те или иные пособия. По многим программам социальной помощи размер пособий, выплачиваемых разным клиентам, будет различаться в зависимости от определенных факторов. Например, размер некоторых пособий зависит от количества членов в домохозяйстве-заявителе. В других случаях несколько домохозяйств с одинаковым количеством членов, будут получать различные по размеру пособия из-за разницы в среднедушевых доходах. В итоге именно на этом этапе определяется размер каждого пособия.
3. **Выплата пособия.** Этот этап включает в себя все операции, которые должны быть выполнены, чтобы фактически предоставить семье пособие. Помощь может предоставляться путем перевода денежной суммы на лицевой счет клиента в банке, отправки по почте, выдачи в наличной форме на руки. В конечном счете, этот процесс должен быть организован таким образом, чтобы граждане, имеющие право на тот или иной вид социальной помощи, действительно ее получили. Как уже отмечалось, при реализации модели «одно окно» эта функция должна быть централизована.

При планировании проекта необходимо не только решить, какие пособия будут предлагаться через систему «одно окно», но и территориально распределить перечисленные выше функции — либо объединить их все в одном месте, либо определить, кто из специалистов органов социальной защиты и где (на территории каких служб) будет заниматься этой работой.

Например, в Арзамасе сотрудники пунктов приема населения выполняют только функции, включенные в этап 1 (прием заявлений граждан). Функции же этапов 2 и 3 выполняются в общегородском центре обработки данных при Управлении социальной защиты населения, который в Арзамасе называется *отдел социальных выплат*. Поскольку в Арзамасе *прием заявлений* территориально отделен от *назначения* и *выплаты* помощи, то администрации города пришлось организовать процесс регулярной передачи заявлений и документов граждан из пунктов приема населения в отдел социальных выплат (специалистам по назначению и бухгалтерам). При этом информация о проведенных назначениях в виде списков передается и в обратном направлении (из отдела социальных выплат в пункты приема населения), поскольку специалисты на местах должны владеть информацией о проведенных назначениях на случай, если клиенты захотят что-либо у них уточнить.

Если принимается решение о территориальной **централизации** всех функций (рис. 2), то очевидно, что все выполняющие их сотрудники будут работать в одном здании. В этом случае необходимо будет ввести систему разделения труда (групп функций) между специалистами данной централизованной службы. Важным также остается вопрос о количестве сотрудников, необходимых для выполнения функций на каждом этапе и их профессиональном составе.

В случае принятия решения о **децентрализации функций** по приему заявлений и документов (**этап 1**), необходимо не только выбрать пособия, которые будут предоставляться по новой схеме, но и определить, какие задачи предстоит выполнять этим «местным» пунктам приема населения. Как было сказано выше, функции по выплате пособий (**этап 3**), должны осуществляться в едином центре обработки данных.

Следовательно, остается решить: стоит ли передать функции, выполняемые на **этапе 2**, в пункты приема населения (рис. 3) и соответственно укомплектовать последние большим количеством специалистов, а меньшую их часть оставить в центре обработки данных или сосредоточить выполнение этих функций в одном общегородском центре вместе с функциями по выплате помощи (рис. 4)? Если решение принимается в пользу общегородского центра, то необходимо определить, на кого будут в этом случае возложены функции, осуществляемые на этапе 2.

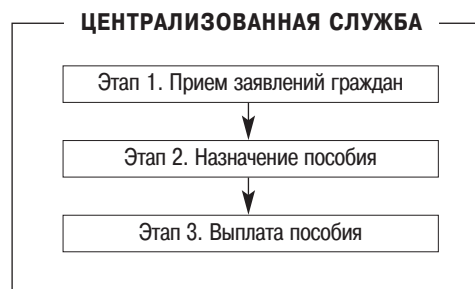


Рис. 2. Схема объединения этапов предоставления помощи в централизованной социальной службе

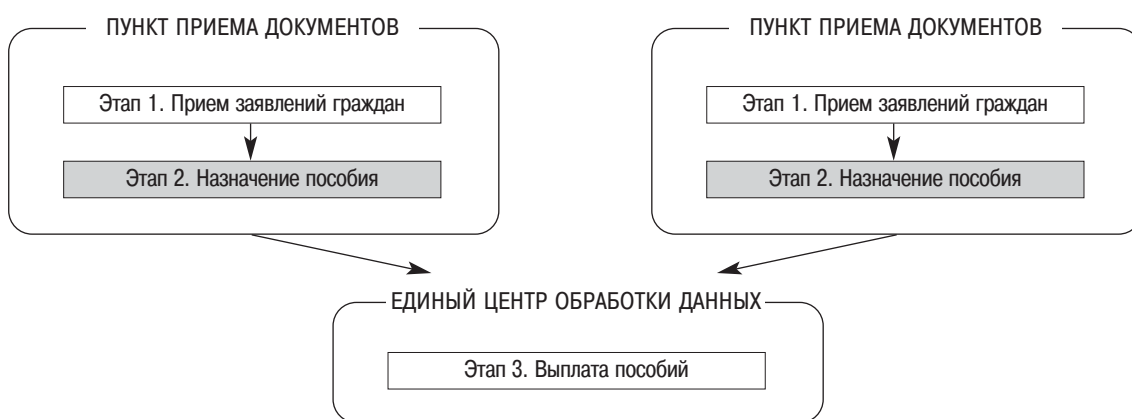


Рис. 3. Схема распределения функций органов социальной защиты при территориальной децентрализации этапа 1 (прием заявлений граждан) и этапа 2 (назначение пособий)

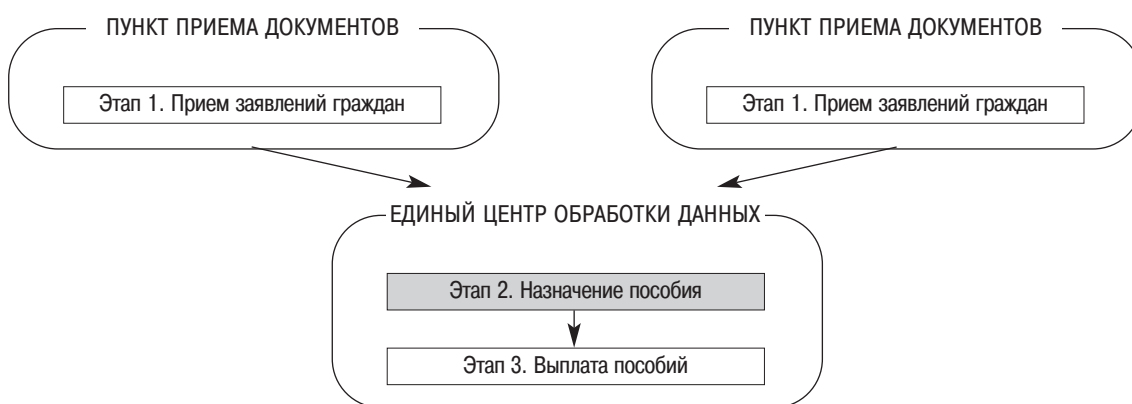


Рис. 4. Схема распределения функций органов социальной защиты при территориальной децентрализации этапа 1 (прием заявлений граждан) и принятии решения о сосредоточении функций этапа 2 (назначение пособий) в общегородском центре обработки данных



В случае децентрализации процесса приема заявлений необходимо определить, сколько сотрудников должно быть в каждом местном отделении. Для проведения подобного расчета необходимо вначале проанализировать практику работы с населением, возможно, информации для планирования потенциальной рабочей загрузки в пунктах приема уже достаточно. Однако, если предоставление помощи предусматривает обращение клиентов за разными видами помощи в разные службы, необходимо проанализировать имеющиеся данные о подаче заявлений и попытаться оценить экономию во времени, которая будет получена за счет устранения дублирования функций при введении практики заполнения единой формы заявления в едином пункте приема населения.

Такому анализу может существенно помочь информация о количестве семей — получателей пособий, проживающих в разных районах города. Если администрация не собирается вводить в действие новые правила предоставления социальной помощи, которые могли бы существенно увеличить поток клиентов в органы социальной защиты, то нет необходимости увеличивать штат сотрудников на приеме. Надо просто перевести специалистов, которые до начала реформы отвечали за предоставление пособий в отдельных службах, в орган, работающий по принципу «одно окно», определив предварительно, какие функции они будут выполнять.

Следует иметь в виду, что количество клиентов пунктов приема населения может быть и незначительным. Это в первую очередь касается небольших городов и сельских районов, где пункты будут создаваться в сельских административных округах. Если возникнет ситуация простоя специалистов по приему и, следовательно, содержание специального работника на полной ставке станет нецелесообразным, то администрации стоит принять одно из следующих управленческих решений:

- 1) распространить сферу действия одного пункта приема граждан на несколько единиц административно-территориального деления данного муниципального образования;
- 2) пункт приема населения может принимать клиентов только несколько определенных дней в неделю, в остальные дни специалист по приему может работать в другом месте.

Для принятия подобных решений администрация должна использовать находящиеся в ее распоряжении данные о составе и количестве клиентов. Возможно, однако, что после внедрения системы «одно окно» в практику, когда можно будет реально оценить объем работы каждого пункта приема населения, придется пересмотреть утвержденное штатное расписание.

Далее мы будем говорить об эффективной организации предоставления помощи в рамках «одного окна», здесь же стоит отметить, что эта модель работает наилучшим образом, когда функции всех трех этапов выполняются сотрудниками одной организации. В связи с этим наиболее целесообразным представляется выполнение всех процедур, предусмотренных моделью «одно окно», под единым руководством. Это означает, что специалисты, как принимающие заявления от граждан в одном пункте приема населения или в нескольких территориальных отделениях, так и назначающие и выплачивающие пособия в центре обработки данных, подчиняются одному лицу, руководящему всем процессом обеспечения населения социальными выплатами.

По ряду причин ответить на четвертый вопрос «В чьем подчинении будет находиться персонал, вовлеченный в процесс обеспечения населения социальными выплатами?» достаточно трудно. Например, если в модель «одно окно» включено пособие, предоставляемое не органами социальной защиты, а другим подразделением администрации города, местные власти должны решить, как перераспределить функциональные обязанности сотрудников данного

подразделения. (В Арзамасе, напомним, местные власти решили включить в модель Программу жилищных субсидий, предварительно передав ее из ведения Управления жилищно-коммунального хозяйства в ведение Управления социальной защиты населения.) Существует несколько вариантов решения данной проблемы, но есть два основных подхода, которые могут быть использованы администрацией:

- 1) передать функцию предоставления пособия в органы социальной защиты;
- 2) передать функции этапов 1 и 2 в службу, работающую по системе «одно окно», оставив функции этапа 3 (выплата помощи) за службой, представлявшей пособие до начала реформы.

В Арзамасе был реализован первый подход, что, вероятно, наиболее удобно. Если предоставление пособия целиком передается в Управление социальной защиты, то туда также передаются персонал программы и бюджет для выплаты этого пособия. Причем это должно быть сделано до начала внедрения модели «одно окно».

Реализация второго подхода нам представляется более трудной. Тем не менее и он целесообразен, например, в том случае, если пособие является адресным (т.е. предоставляется на основе проверки доходов граждан), а количество его получателей превышает численность получателей помощи, предоставляемой органами социальной защиты населения, или сравнимо с ней.

Администрации города следует рассмотреть возможность включения данного вида помощи в модель «одно окно», даже если планируется полностью передать предоставление этого пособия в органы социальной защиты населения. Специалисты пункта приема населения будут принимать заявление на получение данного вида помощи по единой форме вместе с другими пособиями. Специалисты по назначению помощи должны ознакомиться с правилами назначения этой дополнительной выплаты. Департаменту социальной защиты администрации предстоит организовать обмен данными с подразделением, ранее занимавшимся предоставлением рассматриваемого пособия: вся необходимая для проведения выплаты информация должна направляться специалистами по назначению органов социальной защиты населения в это подразделение, чтобы пособие можно было выплатить без пересылки всех материалов дела. Материалы личных дел должны предоставляться другому департаменту для финансовой проверки.

## Единая форма заявления

Вне зависимости от того, какую наиболее оптимальную для города схему модели «одно окно» примет администрация, она должна разработать, опробовать и ввести в практику единую форму заявления, позволяющую собирать все необходимые сведения о домохозяйстве, за каким бы видом помощи, предоставляемым через «одно окно», оно ни обращалось.

В приложении содержится единая форма заявления, которая была разработана и внедрена органами социальной защиты населения г. Арзамаса при реализации модели «одно окно». Это наиболее полная и всеобъемлющая форма заявления из всех, что используются сегодня в Российской Федерации, и она дает возможность за один раз собрать **всю необходимую информацию для назначения любого из 10 предоставляемых через «одно окно» видов помощи**. Кроме того, практика показывает, что благодаря использованию единой формы качество собираемых данных о домохозяйствах-заявителях существенно повысилось.



Прежде чем начинать разрабатывать единую форму заявления, следует проанализировать уже используемые в органах социальной защиты формы. Скорее всего, выяснится, что, за некоторыми исключениями, они позволяют получать от граждан сходную информацию. В приложении содержится описание принципов составления единой формы заявления. Мы рекомендуем читателям ознакомиться с указанной информацией до начала работы по составлению собственного варианта этого документа.

### **Процедура разработки, тестирования и введения единой формы заявления в практику предоставления социальной помощи**

#### *Формирование рабочей группы по разработке единой формы заявления с включением в нее специалистов по приему населения*

Для разработки новой формы заявления лучше всего привлекать сотрудников, занимающихся приемом граждан и уже принимающих заявления по программам, переводящимся в систему «одно окно». В рабочую группу проекта следует ввести по крайней мере по одному такому сотруднику от каждой программы. Во-первых, эти сотрудники хорошо знают, какие сведения необходимы для назначения пособий. Во-вторых, они могут подсказать, какая форма заявления будет наиболее удобной с точки зрения клиентов. В-третьих, участие в этой совместной работе будет полезно и самим социальным работникам, поскольку поможет им подготовиться к изменениям, которые, несомненно, внесет система «одно окно» в существующую практику.

#### *Составление подробных пояснений к каждому вопросу или элементу заявления, несмотря на их кажущуюся простоту или очевидность*

Очень важно иметь подробные инструкции по заполнению единой формы заявления. Это позволит свести к минимуму трудности, которые могут возникнуть как у специалистов, так и у клиентов. Например, разработчики формы могут полагать, что нет необходимости пояснять, какую информацию следует вносить в графу «Фамилия. Имя. Отчество». На самом деле такая необходимость существует, поскольку специалисты должны, например, знать, нужно придерживаться определенного стандарта в написании имени или нет. Поэтому важно, чтобы на каждый вопрос, каждую позицию, каждый пункт новой формы заявления существовала подробная и четкая инструкция, которая, в конце концов, служит гарантией корректного заполнения формы заявления клиентом. Если же просто полагаться на то, что социальные работники знают, что должно быть вписано в ту или иную графу, или объяснить им смысл вопроса и затем позволить самим решать, какие сведения должен в этом месте указать клиент, то это может привести к некорректному заполнению формы заявления или по крайней мере к тому, что у разных специалистов на один и тот же вопрос клиенты будут отвечать по-разному.

Инструкции также должны объяснять, что делать социальному работнику, если ответы на вопросы отсутствуют, поскольку существуют нюансы: клиент мог счесть эти вопросы неуместными, а может быть, ему просто нечего сообщить. Важно, чтобы в подобных ситуациях все специалисты действовали одинаково. Необходимость в подробных инструкциях станет более очевидной, если обратиться к следующим этапам процесса реализации модели «одно окно».

*Обучение сотрудников всех социальных учреждений, принимающих заявления на пособия, предоставление которых будет впоследствии осуществляться через систему «одно окно», и введение новой формы заявления в учреждениях, которые в данный момент занимаются предоставлением этих пособий*

После рассмотрения проекта единой формы заявления юристами и удостоверения его соответствия юридическим нормам все сотрудники служб, занимающихся предоставлением социальных выплат, которые войдут в систему «одно окно», должны пройти обучение и научиться работать с новой формой. Затем единая форма заявления должна быть введена во всех органах социальной защиты населения.

*Регулярное внесение изменений в форму заявления по мере приобретения опыта работы с ней*

Чем больше специалистов и клиентов в социальных службах начнут использовать новую форму заявления, тем больше будет возникать дополнительных вопросов, комментариев и рекомендаций по поводу ее изменения и доработки. К подобным замечаниям следует относиться крайне внимательно, т.к. они будут появляться из практики работы с заявителями. Специалисты, например, могут обнаружить, что новая форма в той или иной ее части непригодна для реализации какой-либо программы помощи — отсутствует вопрос или элемент для ввода данных, важный для назначения определенного пособия. Члены рабочей группы должны учесть и исправить все обнаруженные ошибки и недочеты.

Руководителям органов социальной защиты населения стоит поставить процесс пересмотра единой формы заявления на регулярную основу: предложения о внесении необходимых изменений должны обсуждаться не менее одного или двух раз в год. Это вполне оправданно еще и потому, что сами нормативные требования программ помощи меняются достаточно часто.

Городские власти должны позаботиться о централизованной печати достаточно большого количества бланков единой формы заявления, чтобы в них не было недостатка. В то же время это количество должно быть не настолько велико, чтобы раз в год в форму заявления нельзя было бы внести изменения и напечатать ее исправленный вариант. Конечно, если порядок предоставления помощи изменится в одной из федеральных программ, соответствующие коррективы необходимо будет внести в единую форму заявления незамедлительно.

## **Реализация модели «одно окно» в муниципальном образовании**

### **Этапы подготовки к процессу реализации проекта**

Прежде чем перейти непосредственно к реализации модели «одно окно», следует завершить определенные этапы подготовки к ней.

1. Администрация города должна убедиться в том, что реализация системы «одно окно» или ее части соответствует всем юридическим нормам: сопровождается выходом всех распорядительных документов, положений и прочих нормативно-правовых актов.
2. Администрация города должна принять решение о том, какие пособия будут предоставляться через систему «одно окно». Далее будет показано, что переводить отдельные пособия на систему «одно окно» можно поочередно, в соответствии с выбранными ад-



министрацией временными рамками. Однако составить полный перечень видов помощи, которые впоследствии будут предоставляться по новой системе, необходимо до начала ее внедрения.

3. Администрация города должна заранее определить местоположение пунктов приема населения, иметь четкий план распределения сотрудников по рабочим местам в каждом конкретном пункте, а также выбрать централизованную или децентрализованную модель приема обращений граждан. Затем администрация муниципального образования может вводить систему «одно окно» постепенно, не распространяя ее сразу на все запланированные к открытию пункты приема населения.
4. Единая форма заявления должна быть разработана и протестирована как минимум в одном социальном учреждении при приеме обращений граждан как минимум за одним видом социальной помощи. Как уже отмечалось, целесообразно ввести единую форму заявления во всех службах, занимающихся предоставлением социальных выплат, которые впоследствии будут переведены в систему «одно окно».

### План реализации: основные принципы

Детальный план реализации каждого этапа реформы прежде всего даст представление о всех необходимых мероприятиях по реорганизации органов социальной защиты, позволит распределить ответственность за их проведение и четко обозначить время их завершения. Он также позволит отслеживать ход реализации всего процесса и вносить в него необходимые изменения. При разработке плана реализации модели «одно окно» следует ориентироваться на общие принципы составления подобного рода документов. Полезно также, чтобы в разработке плана принимали участие юристы городской администрации. Их задача состоит в нормативно-правовом обеспечении мероприятий по реформированию органов социальной защиты — разработке и рецензировании необходимых нормативных актов, постановлений и распоряжений главы муниципального образования, корректировке положений и уставов социальных служб и т.д.

Итак, основные принципы составления плана реализации проекта таковы:

1. Разделить все шаги и мероприятия, которые будут предприниматься в ходе реформы, на независимые (те, которые не влияют друг на друга, а потому могут проводиться параллельно и заканчиваться одновременно) и зависимые (те, которые должны осуществляться последовательно, поскольку каждое последующее мероприятие является следствием предыдущего). Кроме того, план реализации должен быть составлен с учетом времени, необходимого на организацию всех зависимых и независимых друг от друга мероприятий или шагов.
2. Каждый этап плана разбить на как можно большее число подэтапов. Это сделает его более детальным и позволит вести мониторинг осуществления реформы. В результате можно будет определить, насколько правильно и своевременно идет реализации проекта. В план следует обязательно включить такие этапы, как поиск нового помещения для пункта (-ов) приема населения или его (их) ремонт.
3. Обозначить ответственных лиц, отвечающих за выполнение того или иного этапа или подэтапа. Очевидно, что за реализацию всего проекта будет отвечать руководитель департамента социальной защиты населения или заместитель главы муниципального образования по социальным вопросам. Однако два эти должностных лица, скорее всего, не смогут заниматься рутинной работой и присутствовать на каждом совещании рабочей группы, посвященном завершению очередного этапа плана реализации. Поэтому

крайне важно, чтобы ответственный за реализацию каждого мероприятия или этапа сотрудник хорошо осознавал свои обязанности и стоящие перед ним задачи. В результате можно будет легко и быстро отслеживать выполнение мероприятий на каждом этапе проведения реформы.

- π Установить реальные сроки выполнения каждого этапа и подэтапа плана. При определении сроков следует убедиться, что учтена и основная, каждодневная работа отвечающих за тот или иной этап специалистов. Важно также не забыть о выходных днях и отпусках сотрудников, о таких мероприятиях, как выборы мэра или празднование Дня города, для участия в которых привлекаются задействованные во внедрении модели «одно окно» сотрудники. Важно определить приоритеты в работе последних и решить, можно ли отложить другую работу на время проведения реформы или отдельных ее этапов.
- π Приготовиться к тому, что не всегда план будет осуществляться гладко и согласно намеченным временным рамкам. В процессе работы, в силу массы причин, намеченные реорганизационные мероприятия могут быть выполнены неправильно, а следовательно, потребовать переделки или изменения установленных сроков. Если возникнет подобная ситуация, необходимо пересмотреть план и определить, как задержка отразится на остальных этапах работ. В этой связи целесообразно изначально предусмотреть для каждого этапа некоторый запас времени, чтобы небольшие задержки или другие проблемы не привели к серьезным смещениям сроков выполнения всего проекта.

### Что необходимо учесть в плане реализации модели «одно окно»

Для успешной реализации проекта в план реализации модели «одно окно» необходимо включить следующие этапы.

**1. Подготовка персонала к реорганизации.** В осуществлении реформы могут возникнуть трудности, в первую очередь связанные с возможным неприятием преобразований специалистами, чьи функциональные обязанности и объем работы изменения затронут в наибольшей степени. Этого можно избежать, если предусмотреть в плане следующие действия:

- π *Информирование персонала.* Сразу после принятия решения о внедрении в муниципальном образовании модели «одно окно» следует проинформировать об этом всех сотрудников, которых может коснуться реформа. Даже если еще не все ее детали согласованы, полезно сообщить сотрудникам о планах администрации и о некоторых решениях, которые ей необходимо будет принять, — тогда по крайней мере известие о начале реализации новой модели не окажется для них неприятным сюрпризом.
- π *Вовлечение персонала, особенно сотрудников, ведущих прием граждан, в процесс принятия решений, разработку программ, составление плана реализации модели.* Многие решения по разработке модели «одно окно» будут непосредственно касаться практики обращения жителей муниципального образования за социальной помощью, поэтому при формировании модели стоит учитывать мнение персонала, ежедневно работающего с населением. Специалисты с подобным опытом смогут предоставить разработчикам ценные сведения, которые помогут определить, как в конечном счете должна выглядеть модель «одно окно» в данном муниципальном образовании. Именно поэтому крайне важно, чтобы в рабочую группу проекта входили специалисты всех уровней. Ведь задача рабочей группы как раз и заключается в выработке наиболее оптимальных предложений по организации модели. Кроме того, вовлечение непосредственных исполнителей в процесс разработки новой системы поможет им лучше понять причины, заставля-



ющие власти проводить данную реформу, и принципы ее работы. В этом случае можно надеяться, что даже скептически настроенные по отношению к реформе работники должны будут признать, что им **была предоставлена возможность** участвовать в ее разработке, а их предложения были внимательно рассмотрены.

**2. Обучение персонала.** Это отдельный важный пункт в плане реализации проекта. Даже если план подготовлен, все описанные выше решения приняты и доведены до сведения персонала, но при этом сотрудники будущих пунктов приема населения недостаточно хорошо подготовлены, реализация новой модели окажется в лучшем случае затруднительной, а в худшем — просто невозможной.

*п* **Обучение принципам функционирования модели.** До начала реализации модели «одно окно» все сотрудники должны знать, как она в действительности будет работать. В программу обучения следует включить:

- разъяснение процесса подачи заявления в соответствии с новой моделью;
- разъяснение функциональных обязанностей каждого сотрудника на каждом этапе обеспечения граждан социальной помощью;
- разъяснение последовательности действий по передаче документов, особенно форм заявлений и приложений к ним, из одной службы в другую.

*п* **Обучение особенностям работы со всеми программами.** Многие специалисты, чей перевод в пункты приема населения предусмотрен запланированной реформой, уже вели прием заявлений и документов по какой-либо программе помощи до внедрения модели «одно окно». Теперь они должны уметь определять право клиента на получение пособий по всем включенным в модель программам, знать, какие справки и документы для этого необходимы, как рассчитываются и выплачиваются пособия. Поскольку до введения модели «одно окно» специалисты органов социальной защиты работали каждый по своей программе, они могут обмениваться опытом и обучать друг друга. Безусловно, этим обучение не должно ограничиваться. Комплексное обучение следует проводить для персонала всех уровней и не ранее, чем за две недели до начала реализации модели «одно окно». Если прошедшие обучение сотрудники не получают возможности оперативно применить новые знания на практике, то ко времени, когда они начнут работать в пунктах приема населения или в центре обработки данных, приобретенные ими навыки работы по новой схеме просто забудутся.

*п* **Дополнительное обучение.** Сама идея модели «одно окно» предполагает постоянное совершенствование практики предоставления социальной помощи. Поэтому даже если специалисты пунктов приема населения перед началом реализации модели были подготовлены для работы по многим новым для них программам выплаты социальных пособий, то вполне вероятно, что через определенное время им понадобится пройти курс повышения квалификации или обновить знания о правилах предоставления отдельных пособий. Кроме того, может оказаться, что некоторые процедуры, например передача заявлений и документов в единый центр обработки информации для назначения и выплаты помощи, могут не совсем хорошо работать. В этом случае также может потребоваться переобучение сотрудников, которое необходимо провести незамедлительно. Если этого не сделать, может сформироваться мнение о неадекватности модели «одно окно». В течение по меньшей мере 90 дней с начала реализации проекта руководители социальных служб, работающих по системе «одно окно», должны особенно подробно интересоваться у рядовых сотрудников, не нуждаются ли они в дополнительном обучении или повышении квалификации по тем или иным вопросам. Если работники говорят о необходимости дополнитель-

ного обучения, то оно должно быть проведено как можно скорее. В течение первых 90 дней с начала реализации модели «одно окно» дополнительное обучение должно предоставляться в любой момент, когда руководители службы социальной защиты сочтут это необходимым.

- п. Обучение новых сотрудников.* Учебные программы, которые составляются для повышения квалификации уже работающих специалистов, могут также использоваться для подготовки новых сотрудников, принимаемых на работу в органы социальной защиты, вовлеченные в модель «одно окно». Администрации города следует составить план подготовки новых специалистов и назначить ответственных за проведение данных мероприятий.

**3. Организация пилотного пункта приема населения.** До начала реализации столь многокомпонентной и оказывающей воздействие на работу такого большого количества специалистов системы, какой является модель «одно окно», целесообразно провести ее тестовую, пилотную отработку в экспериментальном режиме. В ходе пилотного проекта органы социальной защиты должны:

- отработать в рамках пилотного проекта процесс предоставления тех программ помощи и привлекать к работе в тестовом режиме тех специалистов, которые будут заняты в модели впоследствии;
- на случай возникновения проблем в реализации пилотного проекта предусмотреть механизм, обеспечивающий гражданам беспрепятственную возможность обращаться за социальной помощью, а органам социальной защиты — ее выплачивать;
- проводить ежедневную проверку, выявлять возникающие проблемы, причины их возникновения, а также намечать пути решения, на основе этого определять, в каких коррективах нуждается новая система;
- не закрывать пилотный проект до тех пор, пока все выявленные и большинство прогнозируемых проблем не будут решены, но при этом не затягивать внедрение модели на территории всего города.

В городах с децентрализованной схемой модели «одно окно», т.е. с рядом районных пунктов приема населения, городская администрация может «обкатать» новую схему работы в пилотном режиме, открыв вначале только одно районное отделение. Мы неоднократно подчеркивали, что при практической реализации модели, как бы тщательно она ни была продумана, наверняка возникнут непредвиденные трудности. Некоторые из них могут быть устранены легко и быстро, другие могут оказаться масштабнее и серьезнее. В последнем случае можно порекомендовать сотрудникам пилотного пункта приема населения не призывать к его закрытию, а продолжать работать в оптимальном режиме до тех пор, пока не удастся разрешить возникшую проблему. Очевидно, что лучше выявить и решить все серьезные проблемы на этапе работы одного пилотного пункта населения, чем потом проводить реорганизацию многих вновь открытых пунктов.

В длительной работе пилотного пункта приема нет необходимости — оптимальным представляется контрольный период в 30–60 дней. После устранения всех обнаруженных недостатков в работе пилотного пункта их необходимо устранить и во вновь открытых прочих пунктах приема — либо во всех сразу, либо последовательно в каждом, в течение еще одного-двух месяцев. Такое поэтапное включение в модель «одно окно» может помочь департаменту социальной защиты населения следить за ходом реализации проекта в каждом пункте приема. В любом случае целесообразно завершить процесс корректировки работы всех районных пунктов в течение трех месяцев.



**4. Информирование граждан.** В большинстве муниципальных образований уже отработана практика проведения информационных кампаний среди населения для распространения информации о новых программах, услугах, новых социальных пособиях и прочих нововведениях или изменениях, затрагивающих жизнь граждан. Эти же методы информирования населения должны использоваться и для уведомления об изменениях в порядке работы органов социальной защиты населения, вызванных внедрением модели «одно окно». Жители города должны знать, куда им теперь следует обращаться за социальной помощью. До сведения граждан нужно довести следующую информацию:

- адрес пункта приема населения;
- часы работы пункта;
- номера телефонов пункта, а также телефонов департамента социальной защиты, куда граждане могут позвонить, если у них возникнут вопросы;
- сведения о том, каким пунктом приема обслуживается тот или иной район города;
- виды пособий, за которыми можно обратиться в свой районный пункт;
- дата начала работы нового пункта.

Некоторые полезные приемы информирования граждан:

- объявления в действующих социальных службах по выплате пособий, куда граждане привыкли обращаться;
- статьи и рекламные объявления в газетах;
- сообщение по телевидению или по радио о введении системы «одно окно»;
- листовки и брошюры, распространяемые через различные учреждения и организации, куда могут прийти потенциальные клиенты;
- объявления о начале работы новой службы, размещенные в местах массового скопления людей в каждом районе города.

Необходимо убедиться, что о начале информационной кампании извещены как специалисты пунктов приема населения, так и работники прочих социальных служб. Последние должны быть готовы к тому, что граждане будут задавать им массу вопросов о новой практике приема заявлений на оказание социальной помощи.

## Некоторые выводы

С реализацией модели «одно окно» работа по проведению административной реформы в системе социальной защиты населения не заканчивается. Те или иные проблемы могут возникать и в будущем. Как мы уже отмечали, наверняка потребуются регулярно вносить в систему изменения и дополнения, проводить дополнительное обучение сотрудников. Кроме того, не исключено, что в «одно окно» понадобится включить новые программы социальных выплат или, наоборот, ликвидировать либо передать в другие службы функцию предоставления пособий в рамках реализуемых через «одно окно» программ. Мы надеемся, что данное пособие поможет местным органам власти организованно и эффективно осуществить подобные изменения.

Мы не будем касаться проблем хранения и обработки данных о клиентах системы социальной защиты в автоматизированных информационных комплексах или электронных базах данных, а также и того, как на них скажется реализация модели «одно окно» или какие измене-

ния придется в них вносить. В муниципальных образованиях, где различные программные продукты уже используются для учета «социальных» клиентов, руководители органов социальной защиты, вероятно, постараются встроить их в новую систему. Хотелось бы только посоветовать не менять компьютерную систему и базы данных до тех пор, пока не заработает модель «одно окно». Одновременное введение новой системы управления и изменение практики работы с электронными базами данных может привести к неразберихе и обмануть ожидания всех заинтересованных сторон.

Модель «одно окно» — многовариантное административное решение. Поэтому мы не можем со всей определенностью говорить, насколько эффективно она будет работать в каждом конкретном муниципальном образовании. Однако мы точно можем сказать, что доступ граждан к получению социальной помощи расширится, а производительность труда специалистов органов социальной защиты возрастет. Мы также надеемся, что успешная реализация этой модели станет предпосылкой к началу работы администрации по корректировке муниципальных программ социальной поддержки граждан, в частности к повышению адресности социальной помощи, внедрению принципов конкурсного финансирования и привлечению сторонних организаций для предоставления социальных услуг населению.

Начиная с декабря 1999 года администрация г. Арзамаса Нижегородской области работает совместно с Институтом экономики города и The Urban Institute (США) в рамках проекта «Совершенствование системы социального обслуживания в Российской Федерации» и программы «Социально-экономическое развитие и управление на местном уровне: новое качество роста» при поддержке Агентства США по международному развитию. В городе было реализовано несколько пилотных программ. Предложенные в них инновационные механизмы, в частности, имели отношение к административной реформе и внедрению в сферу управления системой социальной защиты модели «одно окно». Посвященный этой теме демонстрационный проект получил название *Программа предоставления социальной помощи населению г. Арзамаса по принципу «одно окно»*<sup>1</sup>. Программа осуществлялась в экспериментальном режиме начиная с 2001 г. в течение двух последующих лет и преследовала две основные цели:

- 1) расширить доступ граждан к получению материальной социальной помощи (пособий, выплат и компенсаций);
- 2) снизить административные издержки процесса предоставления помощи населению.

Для расширения доступа граждан к социальной помощи были организованы специализированные отделы приема заявлений и консультирования по вопросам предоставления помощи непосредственно по месту жительства — *районные пункты приема населения*.

Снижение административных издержек было достигнуто, во-первых, путем централизации функций по назначению и выплате помощи в одной специализированной структуре — *отделе социальных выплат* при городском Управлении социальной защиты населения. Во-вторых, был проведен целый ряд мероприятий по унификации и упрощению процедур предоставления помощи, в частности была создана и внедрена *единая форма заявления*. В итоге граждане получили возможность обращаться в одну организацию (районный пункт приема населения), подавать одно заявление и представлять один пакет подтверждающих документов для получения нескольких видов социальной помощи. При этом сам процесс оформления и назначения пособий также стал более консолидированным. Ниже мы подробно охарактеризуем работу городской системы социальной защиты до и после реализации пилотного проекта.

Пример реализованной в г. Арзамасе модели «одно окно» вошел в разработанный Институтом экономики города Кодекс лучшей практики в сфере управления муниципальными финансами. Подробнее с этим материалом можно ознакомиться на сайте Института [www.urbanconomics.ru](http://www.urbanconomics.ru).

### **Характеристика работы системы социальной защиты населения г. Арзамаса до внедрения модели «одно окно»**

При разработке программы предоставления социальной помощи по принципу «одно окно» руководители органов социальной защиты населения Арзамаса приняли решение организовать интегрированное управление предоставлением жителям города *социальных выплат* (по-

---

<sup>1</sup> В нормативно-правовых документах, изданных администрацией г. Арзамаса, модель «одно окно» названа «принципом единого окна».

собий, компенсаций). Это было связано с необходимостью упорядочить работу социальных служб, которые занимались назначением выплат по целому комплексу программ социальной защиты малообеспеченных граждан. Программы эти существовали на уровне Нижегородской области и самого Арзамаса в дополнение к федеральным социальным гарантиям.

До начала реализации пилотного проекта предоставлением социальной помощи занимались следующие организации:

- и Комитет по вопросам семьи, женщин и детей (подразделение Управления социальной защиты населения);
- и городской отдел пенсий и пособий;
- и Муниципальный центр социальной помощи населению;
- и отдел жилищных субсидий (подразделение Управления жилищно-коммунального хозяйства).

Деятельность вышеназванных учреждений до начала реализации программы отражена в таблице 1. Как можно заметить, только Муниципальный центр социальной помощи населению совмещал в себе функции по назначению социальной помощи и предоставлению социальных услуг гражданам. Все остальные структуры сосредоточили свою деятельность на обеспечении клиентов системы социальной защиты разного рода выплатами и пособиями.

**Таблица 1**  
**Функции социальных учреждений г. Арзамаса**

Название учреждения	Функции по оказанию социальной помощи (пособий, выплат и компенсаций)	Функции по оказанию социальных услуг
Комитет по делам семьи, женщин и детей (КВСЖД)	Ежемесячные пособия на детей* Опекунские пособия**	—
Отдел пенсий и пособий (ОПП)	Оформление льгот и компенсаций в соответствии с законами «О ветеранах», «О социальном обслуживании инвалидов», «О реабилитации жертв политических репрессий» и другими законодательными актами федерального значения	—
Муниципальный центр социальной помощи населению (МЦСПН)	Муниципальное пособие на школьное питание*** Социальное пособие для малоимущих**** Региональное единовременное пособие на рождение ребенка*****	Обслуживание на дому ветеранов и инвалидов: • социально-бытовые услуги; • социально-медицинские услуги одиноким гражданам и гражданам, час-

\* В соответствии с Федеральным законом «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» от 19 мая 1995 г. № 81-ФЗ (в редакции от 25.07. 2002 г.).

\*\* В соответствии с Федеральным законом № 159 -ФЗ от 21.12.1996 г. «О дополнительных гарантиях по социальной защите детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» (в редакции от 07.08.2000 г. № 122-ФЗ) и Постановлением Правительства Российской Федерации «О неотложных мерах по социальной защите детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» от 20.06.1992 г. № 409.

\*\*\* В соответствии с постановлениями мэра г. Арзамаса от 26.01.2001 г. № 5 «Об организации школьного питания в 2001 г.» и от 06.08.2001 г. № 1886-р «О внесении изменений в постановления мэра «Об организации школьного питания в 2001 г.».

\*\*\*\* В соответствии с Постановлением губернатора Нижегородской области от 17.05.2001 г. № 155 «О выплате социальных пособий в 2001 г.».

\*\*\*\*\* В соответствии с Постановлением губернатора Нижегородской области от 19.02.1997 г. № 43 «О выплате пособия беременным женщинам на рождение ребенка в 1-м полугодии 1997 г.» и Постановлением губернатора Нижегородской области от 22.03.2001 г. «О продлении действия и внесении изменений в постановление губернатора области от 19.02.1997 г. № 43».



Таблица 1 (продолжение)

Название учреждения	Функции по оказанию социальной помощи (пособий, выплат и компенсаций)	Функции по оказанию социальных услуг
	Федеральное пособие на рождение ребенка***** Пособие на питание беременным женщинам***** Пособие на детей, идущих в первый класс***** Компенсации гражданам, подвергшимся воздействию радиации***** Прочие региональные и местные выплаты	тично утратившим способность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью  Обслуживание ветеранов и инвалидов в рамках дневного стационара: <ul style="list-style-type: none"> <li>• медицинские услуги общетерапевтического и стоматологического профиля;</li> <li>• консультации юриста;</li> <li>• консультации психолога;</li> <li>• организация досуга и другие виды помощи инвалидам</li> </ul>
Отдел жилищных субсидий	Выплата субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг	—
Специалисты 14 районных комитетов общественного самоуправления (КОСов)	Материальная помощь в случае возникновения чрезвычайных обстоятельств	Организация массовых мероприятий, детских праздников и т.п. Социальный патронаж неблагополучных семей

\*\*\*\*\* В соответствии с Федеральным законом «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» от 19 мая 1995 г. № 81-ФЗ (в редакции от 25.07. 2002 г.).

\*\*\*\*\* В соответствии с Постановлением губернатора Нижегородской области от 19.02.1997 г. № 43 «О выплате пособия беременным женщинам на рождение ребенка в 1-м полугодии 1997 г.», Постановлением губернатора Нижегородской области от 22.03.2001 г. «О продлении действия и внесении изменений в постановление губернатора области от 19.02.1997 г. № 43».

\*\*\*\*\* В соответствии с Распоряжением мэра г. Арзамаса от 31.07.2001 г. № 1831/р «О выплате единовременного социального пособия семьям на учащихся, поступающих в первый класс».

\*\*\*\*\* В соответствии с Законом Российской Федерации «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» от 15.05.1991 (в редакции от 30.12.2001 г.), Федеральным законом «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 г. на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча» от 26.11.1998 г. № 175-ФЗ.

В таблице 2 представлены виды социальной помощи, для предоставления которых был разработан новый порядок работы Управления социальной защиты населения администрации г. Арзамаса (далее УСЗН) и городских центров социального обслуживания по приему заявлений от населения и назначению выплат. Как видно из указанной таблицы, прежде всего это виды денежных пособий, предоставление которых зависит от оценки нуждаемости получателей. Практика показывает, что повышение адресности помощи ведет к росту административных издержек: определение доходов получателей помощи требует большого количества подтверждающих документов и времени на их проверку. Снижение административных издержек при сохранении высокой степени адресности помощи — ключевая управленческая задача, стоящая перед органами социальной защиты населения. Именно поэтому руководители арзамасского УСЗН при организации системы «одно окно» решили сосредоточиться в основном на выплатах, назначаемых на основе проверки нуждаемости граждан. Из федеральных видов помощи в их перечень вошли ежемесячные пособия на детей и пособия на рождение ребенка<sup>1</sup>. Прочие выплаты и компенсации, предоставляемые в соответствии

с федеральным законодательством, в эту систему не вошли, т.к. они не требуют проверки нуждаемости и предоставляются сравнительно небольшому числу горожан.

До начала эксперимента по внедрению принципа «одно окно» в Арзамасе существовала сеть районных *комитетов общественного самоуправления* — КОСов. Формально они не относились к городской системе социальной защиты, хотя территориально использовались ее сотрудниками в качестве опорной сети для работы с населением. До начала реализации пилотного проекта в каждом из них работали 1–2 социальных работника, обеспечивавших патронаж неблагополучных семей своего микрорайона и оказывавших им необходимую помощь в случае возникновения кризисной ситуации<sup>2</sup>. В их обязанности также входила организация деятельности Совета по работе с семьей, объединяющего усилия специалистов различных учреждений города (участкового педиатра, участкового инспектора, социальных педагогов школ, прочих представителей школ данного микрорайона и др.). Председатель КОСа и социальные работники вели социальный паспорт каждого микрорайона, содержащий его схему, характеристику жилищного фонда (объем муниципального жилья и частного сектора), демографические аспекты, проблемные зоны. Хотя в обязанности данных работников входило предоставление срочной социальной помощи гражданам, попавшим в экстренную ситуацию, вопросы назначения и получения пособий в их компетенцию не входили. Чаще всего социальные работники КОСов отправляли посетителей, пришедших с такими вопросами, в соответствующую муниципальную службу, которая отвечала за предоставление того или иного пособия.

**Таблица 2**

**Социальные выплаты, интегрированные в систему «одно окно» в г. Арзамасе**

Наименование выплаты (уровень финансирования)	Проверка нуждаемости	Орган социальной защиты, принимающий заявления и документы на получение выплаты до/после введения системы «одно окно»	Орган социальной защиты, производящий назначение и выплату до/после введения системы «одно окно»	Число получателей
Жилищная субсидия (федеральный)	Да	Отдел жилищных субсидий/пункт приема населения при КОСе	Отдел жилищных субсидий/отдел социальных выплат	19 097 семей (апрель 2002 г.)
Ежемесячное пособие на ребенка (федеральный)	Да	Комитет по делам семьи, женщин и детей/пункт приема населения при КОСе	Комитет по делам семьи, женщин и детей/отдел социальных выплат	16 069 детей (апрель 2002 г.)
Пособие на школьное питание (местный)	Да	Муниципальный центр социальной помощи населению/пункт приема населения при КОСе	Муниципальный центр социальной помощи населению/отдел социальных выплат	4599 детей (апрель 2002 г.)
Пособие по бедности* (региональный)	Да	Муниципальный центр социальной помощи населению/пункт приема населения при КОСе	Муниципальный центр социальной помощи населению/отдел социальных выплат	0 (2002 г.)

\* Региональное пособие по бедности не финансируется с января 2002 года, хотя заявления принимаются до сих пор.

<sup>1</sup> Данные пособия предоставляются в соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 г. № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» (в редакции от 25 июля 2002 г.).

<sup>2</sup> В самом малонаселенном микрорайоне был один социальный работник, во всех остальных работали двое.



Таблица 2 (продолжение)

Наименование выплаты (уровень финансирования)	Проверка нуждаемости	Орган социальной защиты, принимающий заявления и документы на получение выплаты до/после введения системы «одно окно»	Орган социальной защиты, производящий назначение и выплату до/после введения системы «одно окно»	Число получателей
Пособие на рождение ребенка (региональный)	Да	Муниципальный центр социальной помощи населению/ пункт приема населения при КОСе	Муниципальный центр социальной помощи населению/отдел социальных выплат	117 детей (январь– апрель 2002 г.)
Пособие на рождение ребенка (федеральный)	Нет	Муниципальный центр социальной помощи населению/ пункт приема населения при КОСе	Муниципальный центр социальной помощи населению/отдел социальных выплат	46 детей (январь– апрель 2002 г.)
Пособие по беременности (региональный)	Да	Муниципальный центр социальной помощи населению/ пункт приема населения при КОСе	Муниципальный центр социальной помощи населению/отдел социальных выплат	16 человек (январь–апрель 2002 г.)

На рис. 5 показана схема организации работы органов социальной защиты г. Арзамаса до введения модели «одно окно». Такая схема распределения административных функций по предоставлению различных социальных пособий между несколькими организациями была исторически обусловлена характером и периодичностью появления новых программ социальной помощи, а также разными источниками их финансирования. Подобная ситуация типична для многих российских городов, особенно разделение полномочий по предоставлению жилищных субсидий и ежемесячных детских пособий. До введения системы «одно окно» административные функции по предоставлению всех видов социальной помощи в Арзамасе были поделены между тремя самостоятельными структурами (на рисунке они отмечены серым цветом): *отделом жилищных субсидий, Комитетом по делам семьи, женщин и детей и Муниципальным центром социальной помощи населению*. Последняя организация также выполняла функции социального обслуживания групп населения старших возрастов,

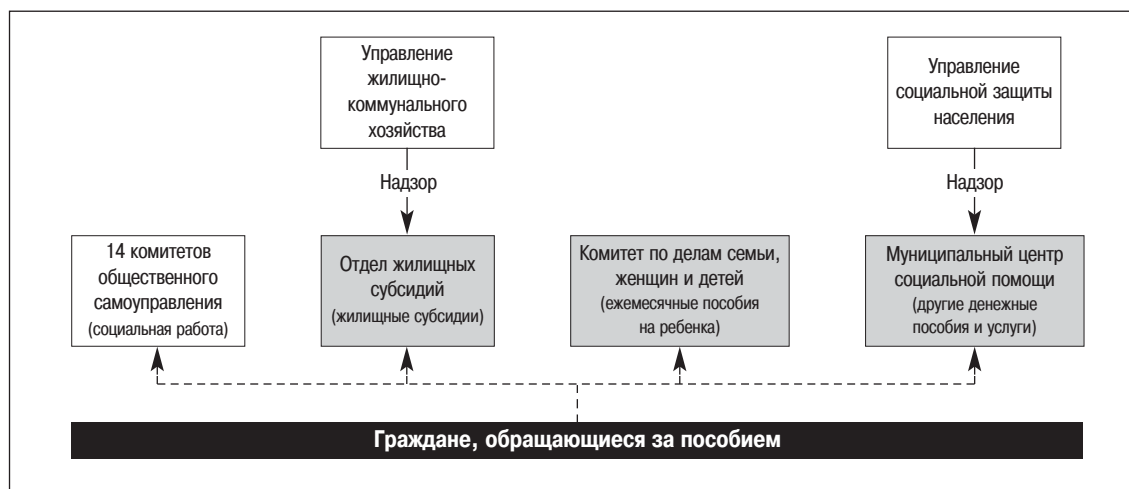


Рис. 5. Схема работы органов социальной защиты населения г. Арзамаса по обеспечению граждан социальной помощью до внедрения модели «одно окно» (центры, назначающие выплаты, отмечены серым цветом)

в частности предоставляя социально-бытовые и социально-медицинские услуги одиноким гражданам, гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию, и другим категориям.

Каждая из трех указанных структур осуществляла все необходимые функции, связанные с предоставлением социальных выплат. Их специалисты принимали посетителей, изучали подтверждающие документы, определяли размер пособий, вели личные дела клиентов, поддерживали разработанные для учета получателей помощи информационные базы данных, вели бухгалтерский учет распределяемых средств, рассматривали жалобы и предложения клиентов. Взаимодействие между этими тремя организациями носило очень ограниченный характер:

- отсутствовала возможность персонифицированного учета получателей разного рода материальной помощи;
- специалисты не владели информацией о правилах назначения помощи в других социальных учреждениях и в случае необходимости не могли дать гражданам консультацию;
- обмен электронными базами данных с информацией о составе семей клиентов, их доходах и видах получаемых выплат осуществлялся между тремя названными организациями не чаще одного раз в месяц.

Для получателей помощи такая территориально разрозненная система была неудобна по нескольким причинам.

- и Все три организации были расположены в центре города, поэтому жителям отдаленных районов приходилось тратить много времени и сил, чтобы добраться до них, попасть на прием, подать заявление на предоставление помощи или пройти перерегистрацию.
- и Тем семьям и гражданам, которые претендовали на получение нескольких видов пособий, приходилось посещать несколько организаций и собирать несколько комплектов документов, часто дублирующих друг друга. Например, малообеспеченная семья с детьми могла получать жилищную субсидию (для этого ей необходимо было обратиться в отдел жилищных субсидий), ежемесячное пособие на ребенка (Комитет по делам семьи, женщин и детей), а также пособие на школьное питание (Муниципальный центр социальной помощи населению).
- и В каждой из трех названных организаций требовалось представить необходимые подтверждающие документы, в том числе свидетельство о рождении, справки о доходах, справки с места жительства и т.п. Зачастую организации отказывались принимать к рассмотрению ксерокопии документов. Более того, сроки перерегистрации на получение жилищной субсидии и пособия на школьное питание чаще всего не совпадали. Это автоматически требовало обновления подтверждающих документов, даже если аналогичные справки и выписки были только что представлены в другой организации.

Из-за отсутствия у специалистов должного взаимодействия и установки на комплексную консультационную помощь гражданам клиенты, пришедшие в одну из организаций за социальной помощью, практически никогда не могли там получить информацию о том, какие пособия и льготы предоставляют другие организации. Складывалась ситуация, когда, например, человек (или домохозяйство) имел право на тот или иной вид помощи, но не знал об этом.

Специалисты в каждой организации практически не имели возможности комплексно изучить ситуацию в семьях своих клиентов и выявить существующие потребности в социальной помощи. Будучи узкими специалистами, они отвечали за предоставление только одного-двух видов пособий, оставляя за рамками своей деятельности все прочие возможности работы с обратившимися к ним гражданами.

Далее, с точки зрения административного управления существовавшая система работы

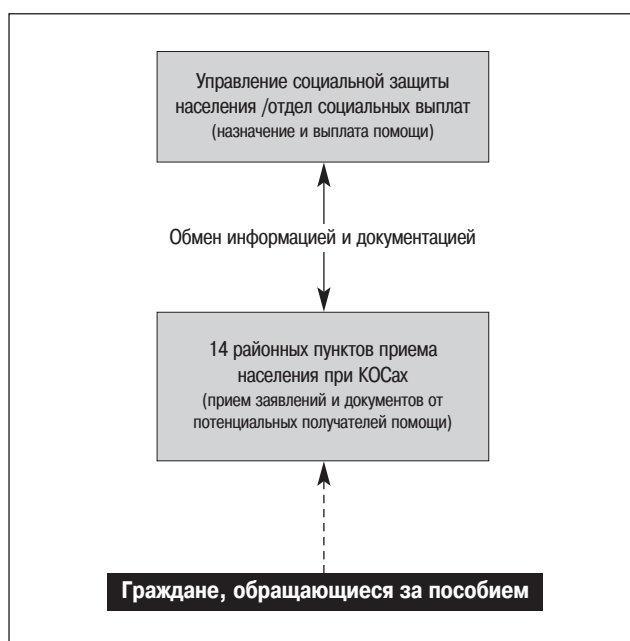


органов социальной защиты населения была малоэффективна, поскольку сразу три отдельные организации назначали помощь на основе оценки нуждаемости. Проверая, есть ли у граждан основания для получения пособий, выплат и компенсаций, и определяя размер этой помощи, упомянутые структуры фактически дублировали друг друга.

Кроме того, плохое взаимодействие между ними не позволяло руководителям городской системы социальной защиты оценить действенность этой помощи для ее получателей. По сути, целостной статистической картины не существовало.

## Характеристика работы системы социальной защиты населения г. Арзамаса после внедрения модели «одно окно»

Программу предоставления социальной помощи жителям Арзамаса по принципу «одно окно» городская администрация осуществляла с февраля 2001 по январь 2002 года. В ходе выполнения проекта были перераспределены функции органов социальной защиты населения, а сама система социальной поддержки в Арзамасе обрела новую форму. Вновь сформированная схема обеспечения граждан социальной помощью представлена на рисунке 6. Она приобрела такой вид в результате реорганизации, которая проходила в два этапа.



**Рис. 6.** Схема работы органов социальной защиты населения г. Арзамаса по обеспечению граждан социальной помощью после внедрения модели «одно окно» (центры, назначающие выплаты, отмечены серым цветом)

На первом этапе функции приема клиентов были сняты с трех структур, занимающихся назначением и выплатой пособий, и территориально децентрализованы в 14 районных пунктах приема населения, созданных на базе *комитетов общественного самоуправления* (см. рис. 5). Районные пункты при КОСах стали центральным звеном всей системы социального обслуживания населения, приняв на себя функции первичного приема граждан, обратившихся за социальной помощью, которую предоставляли все социальные учреждения города.

В обязанности предварительно прошедших техническую учебу социальных работников (теперь — специалистов по приему) входило следующее: прием заявлений и подтверждающих документов от граждан, первичное удостоверение права обратившихся на социальную помощь<sup>1</sup>, определение потребности семьи в социальном обслуживании, консультирование жителей по вопросам получения социальной помощи (ознакомление с перечнем необходимых подтверждающих документов, правилами получения и т.д.) и социальных услуг (социальный работник может порекомендовать получателю обратиться в тот или иной центр социального обслуживания или воспользоваться услугами общественных организаций города) и т.д.

В настоящий момент эта работа занимает 50% рабочего времени специалистов по приему, вторые 50% расходуются на деятельность, связанную, как и прежде, с патронажем неблагополучных семей, организацией массовых мероприятий и т.д. Таким образом, благодаря передаче функций по приему населения бывшим социальным работникам количество человеко-часов, затрачиваемых в день сотрудниками органов социальной защиты г. Арзамаса на предоставление социальных выплат, увеличилась до 108 (информации о том, сколько было раньше, нет). Увеличение штата совпало с ростом числа получателей жилищных субсидий (в связи с тем, что в Арзамасе был принят новый порядок их предоставления<sup>2</sup>) и с увеличением тарифов на оплату жилищно-коммунальных услуг для населения. Поэтому, в то время как по большинству программ, включенных в систему «одно окно», рабочая нагрузка специалистов практически не изменилась, количество клиентов программы жилищных субсидий увеличилось с 2,5 до 19 тыс. семей.

Параллельно, при активном участии представителей всех трех организаций, занимающихся назначением социальных выплат, была разработана и опробована на практике *единая форма заявления* — с ее помощью граждане получили возможность обращаться одновременно за всеми видами помощи, указанными в таблице 1 (за исключением срочной помощи, предоставляемой в экстренной ситуации). Теперь клиенту нужно было представить более подробную информацию о доходах своей семьи. Это позволило, с одной стороны, более точно оценивать нуждаемость обратившихся, а с другой — прогнозировать численность получателей в будущем и создавать статистическую базу для формирования новых адресных программ помощи.

Одновременно с единой формой заявления был создан пакет методической документации для специалистов по приему населения, в который вошли правила проведения интервью с клиентами, рекомендации по заполнению заявления, памятки с перечнями необходимых подтверждающих документов, а также инструкции по определению права клиентов на получение социальной помощи.

На втором этапе реорганизации в Управлении социальной защиты населения был создан специализированный *отдел социальных выплат*, в чьи функции вошли проверка прав заявителей на получение социальной помощи, определение размера пособий, их назначение и выплата, прочие административные функции, связанные с реализацией программ социальной поддержки населения. *Отдел жилищных субсидий* и *Комитет по делам семьи, женщин и детей* были упразднены, а их функции по назначению и предоставлению пособий переданы *отделу социальных выплат*. *Муниципальный центр социальной помощи населению* в настоящий момент специализируется только на предоставлении социальных услуг, в то время как все выполнявшиеся им ранее функции по назначению и выплате пособий также переданы в отдел социальных выплат.

<sup>1</sup> Принимая документы, социальный работник осуществляет только первичное удостоверение права гражданина на получение социальной помощи. Это право может быть окончательно подтверждено (или опровергнуто в случае, если социальный работник допустил ошибку, приняв документы) при назначении (или отказе в назначении) социальной помощи в соответствующем учреждении (на первом этапе реорганизации — в Комитете по вопросам семьи или в Муниципальном центре социального обслуживания населения, в настоящий момент — в отделе социальных выплат).

<sup>2</sup> Установлен Постановлением мэра г. Арзамаса Нижегородской области от 26.01.2001 г. № 5.



Сегодня *отдел социальных выплат* не ведет прием граждан, желающих принять участие или уже участвующих в программах социальной помощи, перечисленных в таблице 1. Эту функцию выполняют специалисты в 14 пунктах приема населения при КОСах, затем они направляют принятые от населения заявления и сопутствующие документы в отдел социальных выплат. Сотрудники отдела в свою очередь направляют уведомления о назначении и размере пособий клиентам, а также специалистам по приему населения в КОСах (в виде списков граждан, право которых на получение помощи подтверждено). Сами пособия бухгалтерия Управления социальной защиты населения перечисляет на банковские счета получателей помощи или в почтовые отделения по месту их проживания.

Сотрудники отдела социальных выплат — это 13 инспекторов по назначению, 5 контролеров, 1 главный контролер, 1 программист и 1 администратор базы данных. Функции начальника отдела в настоящий момент возложены на начальника Управления социальной защиты населения, бухгалтерская группа состоит из 2 человек. Один сотрудник (так называемый «приемщик») отвечает за работу со специалистами по приему населения в КОСах: он ежедневно принимает направляемые из районных пунктов заявления и документы граждан, регистрирует их и распределяет между инспекторами по назначению. В отделе принят территориальный (или так называемый «кустовой») принцип разделения труда: каждый специалист по назначению отвечает за работу с закрепленным за ним КОСом. В случае необходимости инспектор напрямую связывается со специалистами по приему из закрепленного за ним района и выясняет возникшие у него при проверке права получателя на тот или иной вид социальной помощи вопросы в рабочем порядке. Точно так же несколько инспекторов по назначению закреплены за «своими» контролерами. Последние проверяют правильность сделанных инспекторами назначений и направляют дело к главному контролеру и бухгалтеру для оформления выплатных документов. Практика работы отдела показала, что при обработке единой формы заявления, когда граждане обращаются одновременно за несколькими видами помощи, узкая специализация инспекторов по отдельным видам помощи малоудобна. В результате, пройдя организованный для сотрудников УСЗН курс переподготовки, инспекторы и контролеры отдела получили знания о процедурах назначения всех видов помощи, предоставляемых по принципу «одно окно» (таблица 1).

В дополнение к работе по назначению и выплате социальной помощи отдел социальных выплат также взял на себя функции основного держателя информации о получателях помощи, представленной в автоматизированных информационных комплексах (базах данных) «Детские пособия», «Соцпомощь», «Пенсии» и «Жилищные субсидии». Первые три системы разработаны Министерством социальной защиты населения Нижегородской области для органов социальной защиты населения муниципальных образований, последняя создана программистами УСЗН г. Арзамаса. Специалисты отдела в настоящий момент работают над сверкой и объединением всех комплексов в единую базу данных. Объединение осуществляется программными методами путем сопоставления характеристик клиентов (фамилий, имен, адресов, телефонов и т.д.) во всех четырех автоматизированных комплексах. Наибольшей, как по числу клиентов, так и по количеству информации о них, является база данных «Жилищные субсидии». Информация о каждом конкретном клиенте обновляется во время перерегистрации граждан на получение жилищных субсидий (в соответствии с Положением о правилах предоставления жилищных субсидий в г. Арзамасе — раз в полгода).

Выплаты, пособия и компенсации, предоставляемые в соответствии с федеральным социальным законодательством<sup>1</sup>, а также несколькими законодательными и нормативно-правовыми актами Нижегородской области, в настоящий момент начисляются двумя специалистами Управления социальной защиты населения, не входящими в число работников отдела социальных выплат. Эти же сотрудники занимаются постановкой на учет льготных категорий граждан, а также решают различные вопросы льгитообеспечения, работая с гражданами и организациями — поставщиками услуг.

## Перспективы использования модели «одно окно» в г. Арзамасе

В качестве следующего шага по пути реформирования городской системы социальной защиты рассматривается преобразование отдела социальных выплат при Управлении социальной защиты населения в Муниципальный центр социальных выплат.

Наиболее целесообразной представляется следующая структура Муниципального центра социальных выплат:

- п* *Отдел приема населения.* Он объединит в себе 27 специалистов по приему населения, являющихся в настоящий момент сотрудниками Муниципального центра социальной помощи населению и Центра социально-психологической помощи семье и работающим в пунктах приема населения при КОСах.
- п* *Отдел предоставления помощи.* Данное подразделение должно объединить инспекторов по назначению и контролеров отдела социальных выплат УСЗН, которые в настоящий момент производят обработку подтверждающих документов и заявлений, занимаются назначением помощи и ведут личные дела.
- п* *Информационно-аналитический отдел.* Он призван объединить сотрудников, обслуживающих и поддерживающих электронные базы данных. Кроме того, в число сотрудников данного отдела должны быть включены ныне отсутствующие специалисты-аналитики, ответственные за подготовку статистических отчетов, мониторинг работы с семьями и прогнозирование бюджетных расходов на работу системы социальной защиты.
- п* *Бухгалтерия.* Как и в настоящий момент в УСЗН, бухгалтерия Муниципального центра социальных выплат должна будет осуществлять выплаты социальной помощи населению (через кредитные учреждения или почтовые отделения), а также вести учет финансово-хозяйственной деятельности всего учреждения.

Во-первых, такая структура позволит более четко с организационно-правовой точки зрения выстроить систему соподчинения и взаимодействия между сотрудниками, принимающими документы и производящими назначение помощи.

Во-вторых, можно будет вычленив из Управления социальной защиты службу, выполняющую не управленческие, а скорее полупроизводственные функции по массовому назначению материальной помощи, — отдел социальных выплат.

На данном этапе специалисты по приему населения в ходе собеседования с каждым конкретным посетителем оценивают потребности его/ее семьи в социальных услугах. По итогам интервью они рекомендуют обратившимся гражданам или их родственникам посетить тот или иной центр социального обслуживания или воспользоваться помощью действующих в городе общественных организаций. В будущем администрация Арзамаса планирует расширить сферу применения модели «одно окно», включив в нее не только предоставление социальной помощи, но и координацию оказания социальных услуг.

<sup>1</sup> В соответствии с Федеральным законом «О ветеранах» (в редакции от 30.12.2001 г.); Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181; Законом Российской Федерации «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» от 15.05.1991 г. (в редакции от 30.12.2001 г.); Федеральным законом «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 г. на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча» от 26.11.1998 г. № 175-ФЗ; Законом Российской Федерации «О реабилитации жертв политических репрессий» от 18.10.1991 г. № 1761-1; Постановлением Правительства Российской Федерации от 3.05.1994 г. № 419 «Об утверждении положения о порядке предоставления льгот реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий» и прочими законодательными актами.

---

**ПРИЛОЖЕНИЯ. ДОКУМЕНТЫ, РАЗРАБОТАННЫЕ В ПРОЦЕССЕ ВНЕДРЕНИЯ  
МОДЕЛИ «ОДНО ОКНО» В г. АРЗАМАСЕ НИЖЕГОРОДСКОЙ  
ОБЛАСТИ**

---

Реализация пилотного проекта по внедрению модели «одно окно» в г. Арзамасе сопровождалась выпуском нормативно-правовых и методических документов, обеспечивающих функционирование системы социальной защиты населения в соответствии с новыми принципами. В частности, созданию отдела социальных выплат предшествовало принятие соответствующего положения. Планы по организации Муниципального центра социальных выплат зафиксированы в проекте устава данного учреждения. Из методических документов стоит отметить единую форму заявления, а также инструкции по назначению социальной помощи. Ниже представлены образцы этих документов.

## Приложение 1

**Положение об отделе социальных выплат  
Управления социальной защиты населения  
администрации г. Арзамаса**

Утверждено  
Приказом начальника  
Управления социальной защиты  
населения администрации г. Арзамаса  
от 29.12.2001 г. № 12

ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОТДЕЛЕ СОЦИАЛЬНЫХ ВЫПЛАТ  
УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ  
г. АРЗАМАСА

**1. Общие положения**

- 1.1. Отдел социальных выплат (далее — Отдел) является структурным подразделением Управления социальной защиты населения администрации г. Арзамаса.
- 1.2. Отдел социальных выплат руководствуется в своей деятельности Конституцией РФ, Законами РФ, указами и распоряжениями РФ, постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, приказами и указаниями Министерства труда и социального развития РФ, приказами и указаниями Комитета пенсий и пособий, законодательными и нормативно-правовыми актами Нижегородской области и г. Арзамаса, указами и распоряжениями начальника Управления социальной защиты г. Арзамаса.
- 1.3. Отдел социальных выплат предназначен для реализации государственных полномочий в области предоставления населению компенсационных выплат, субсидий и социальной помощи в соответствии с законодательными и нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Нижегородской области и администрации муниципального образования «г. Арзамас Нижегородской области» в пределах выделенных на эти цели средств.
- 1.4. К сотрудникам Отдела предъявляются квалификационные требования в соответствии с Законом Нижегородской области «О муниципальной службе и муниципальных должностях в Нижегородской области», Постановлением мэра города № 61 от 4.01.2000 г.
- 1.5. Отдел осуществляет свою деятельность во взаимодействии с городским органом исполнительной власти.
- 1.6. Отдел развивает и поддерживает контакты с другими учреждениями системы социальной защиты населения г. Арзамаса, с поставщиками коммунальных услуг, с Арзамасским отделением Федеральной пенсионной службы и со всеми прочими организациями в рамках своих полномочий.



- 1.7. Отдел размещается в помещении, соответствующем санитарно-гигиеническим требованиям, противопожарным требованиям, оборудованном средствами телефонной связи и связи внутри помещения.

Юридический адрес отдела социальных выплат: г. Арзамас, ул. К. Маркса, 55. Телефоны: 4-64-94, 4-61-20.

## **2. Цели, задачи и основные направления деятельности Отдела**

- 2.1. Целью создания Отдела является объединение функций по назначению и выплате социальной помощи разного уровня финансирования в одном учреждении; а также организация тесного взаимодействия с органами, ведущими прием обращений населения за социальной помощью по месту жительства граждан.

- 2.2. Основными задачами отдела социальной помощи являются:

- 2.2.1. Централизованное предоставление населению денежных видов социальной помощи (пособий, субсидий и компенсаций) и централизованный учет льгот, предоставляемых гражданам г. Арзамаса в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Нижегородской области и нормативно-правовыми актами органов местного самоуправления г. Арзамаса.

- 2.2.2. Содействие ведению работы с претендентами на социальную помощь и ее получателями по месту их жительства.

- 2.3. В соответствии с поставленными целями и задачами Отдел осуществляет:

- 2.3.1. Обмен заявлениями и подтверждающими документами, предоставленными претендентами при обращении за социальной помощью по месту жительства, а также реестрами и списками получателей социальной помощи с сотрудниками Муниципального центра социальной помощи населения г. Арзамаса (далее — МЦСПН) и Центра социально-психологической помощи семье г. Арзамаса (далее — ЦСППС), ведущими прием населения по месту жительства в Комитетах общественного самоуправления по микрорайонам города.

- 2.3.2. Информирование и консультирование граждан по вопросам обращения за социальной помощью, правилам ее получения.

- 2.3.3. Работу по поддержанию информационного банка данных о получателях социальной помощи.

- 2.3.4. Взаимодействие и координацию работы с другими учреждениями социальной защиты г. Арзамаса для обеспечения комплексной социальной поддержки граждан.

- 2.3.5. Взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления, предприятиями и организациями всех форм собственности по вопросам предоставления социальной помощи в рамках закрепленной за Отделом компетенции.
- 2.4. Обеспечение своевременного и правильного назначения, перерасчета и выплаты социальных пособий и льгот.
- 2.5. Прием граждан, рассмотрение их предложений, заявлений и жалоб в сроки, установленные действующим законодательством, и принятие по ним необходимых мер.
- 2.6. Оказание правовой помощи предприятиям, учреждениям и организациям, осуществляющим представление трудящихся к назначению (перерасчету) социальных выплат.
- 2.7. Изучение и внедрение новых передовых форм и методов работы.
- 2.8. Тесное взаимодействие с учреждениями социальной защиты населения при решении социально-бытовых вопросов получателей социальных пособий.
- 2.9. Составление и представление в установленном порядке заявок на финансирование выплаты социальных пособий.
- 2.10. Ведение бухгалтерского учета, составление предусмотренной бухгалтерской и статистической отчетности.
- 2.11. Систематизация действующего законодательства, ведение справочно-кодификационной работы.
- 2.12. Проведение инвентаризации лицевых счетов и комплектование комплексных личных дел получателей социальных пособий с целью обеспечения правильности расходования государственных средств на выплату социальных пособий.
- 2.13. Обучение персонала Отдела навыкам работы на персональных ЭВМ.
- 2.14. Обучение персонала Отдела правилам назначения и выплаты социальной помощи в соответствии с федеральными, региональными и местными законодательными и нормативно-правовыми актами.
- 2.15. Получение и сверка всех машинограмм по итогам месяца.
- 2.16. Организация ведения базы данных: внесение изменений в базу данных одновременно с обработкой лицевых счетов на ЭВМ.
- 2.17. Назначение и выплата следующих компенсаций и социальной помощи:
- 2.17.1. Пособия, предоставляемые по принципу «единого окна»:
- пособия в соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 г.



*№ 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» (в редакции от 28.12.2001 г. № 181-ФЗ), Постановлением Правительства РФ от 04.09.1995 г. № 883 «Об утверждении положения о порядке назначения и выплаты государственных пособий гражданам, имеющим детей»:*

- единовременное пособие женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности;
- единовременное пособие при рождении ребенка;
- ежемесячные пособия на детей в возрасте до 16 лет (учащиеся ОУ до 18 лет);
- ежемесячное пособие на период отпуска по уходу за ребенком до 1,5 лет;
- единовременное пособие при рождении ребенка *в соответствии с Постановлением губернатора Нижегородской области № 43 от 19.02.1997 г.;*
- пособие по беременности и родам *в соответствии с Постановлением губернатора Нижегородской области «О выплате пособия беременным женщинам и на рождение ребенка в первом полугодии 1997 г.» № 43 от 19.02.1997 г.;*
- субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг *в соответствии с Распоряжением мэра г. Арзамаса № 2503-р от 04.10.01;*
- социальное пособие на школьное питание *в соответствии с Постановлением мэра г. Арзамаса от 26.01.2001 г. № 5 «Об организации школьного питания в 2001 г.»;*
- единовременное пособие семьям на учащихся, поступающих в первый класс *в соответствии с Постановлением губернатора Нижегородской области № 147 от 28.06.2001 г., Распоряжением мэра г. Арзамаса № 1831-Р от 31.07.2001 г.;*
- ежемесячное пособие на детей, находящихся под опекой (попечительством) *в соответствии с ФЗ № 159 -ФЗ от 21.12.1996 г. «О дополнительных гарантиях по социальной защите детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» (в редакции Федерального закона от 07.08.2000 г. № 122-ФЗ), Постановлением Правительства РФ «О неотложных мерах по социальной защите детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» от 20.06.1992 г. № 409, Приказом Министерства образования РФ «Об утверждении положений о порядке выплаты денежных средств на питание, приобретение одежды, обуви, мягкого инвентаря для*

детей, находящихся под опекой (попечительством)» от 19.08.1999 г. № 199;

- пособие малоимущим гражданам в соответствии с Постановлением губернатора Нижегородской области № 115 от 17.05.2001 г., Постановлением губернатора Нижегородской области № 2615 от 24.09.1996 г.;
- денежная компенсация больным сахарным диабетом в соответствии с Постановлением губернатора Нижегородской области № 228 от 11.09.2000 г., Постановлением губернатора Нижегородской области № 115 от 17.05.2000 г., Распоряжением мэра г. Арзамаса № 1182-Р от 02.02.1996 г.

2.17.2. Социальная помощь, предоставляемая при обращении граждан непосредственно в Отдел:

2.17.2.1. В соответствии с ФЗ «О ветеранах» (в редакции от 30.12.2001 г.), ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ» от 24.11.1995 г. № 181, «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам Ордена Трудовой Славы» от 09.01.1997 №5-ФЗ, Законом РФ «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров Ордена Славы» от 15.01.1993 г. № 4301-1 (в редакции от 13.07.2001 г. № 98-ФЗ), Указом Президента РФ «О предоставлении льгот бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» от 15.10.1992 г. №1235, ФЗ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. № 76-ФЗ (в редакции от 30.12.2001 г.), Законом РФ «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» от 15.05.1991 г. (в редакции от 30.12.2001 г.), ФЗ «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 г. на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча» от 26.11.1998 г. № 175-ФЗ, Законом РФ «О реабилитации жертв политических репрессий» от 18.10.1991 г. № 1761-1, Постановлением Правительства РФ от 3.05.1994 г. № 419 «Об утверждении положения о порядке предоставления льгот реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий» и другими актами:

- компенсация стоимости путевки участникам ВОВ, инвалидам ВОВ, инвалидам и ликвидаторам аварии



на ЧАЭС, инвалидам и ликвидаторам аварии на ПО «Маяк», ветеранам подразделения особого риска;

- компенсация стоимости проезда репрессированным гражданам, инвалидам и ликвидаторам аварии на ЧАЭС, инвалидам и ликвидаторам аварии на ПО «Маяк», ветеранам подразделения особого риска;
- компенсация за установку телефона (репрессированным);
- единовременная денежная компенсация лицам, подвергшимся репрессиям в виде лишения свободы, помещения на принудительное лечение в психиатрические лечебные учреждения и впоследствии реабилитированным;
- пособие на питание (инвалидам и ликвидаторам ЧАЭС, инвалидам и ликвидаторам ПО «Маяк» 1957–1958 гг., «Теча» 1949–1956 гг., ветеранам подразделения особого риска);
- ежегодная компенсация за ущерб здоровью (инвалидам и ликвидаторам ЧАЭС, инвалидам и ликвидаторам ПО «Маяк», ветеранам подразделения особого риска);
- компенсация женщинам — участницам войны;
- компенсационная выплата семьям военнослужащих, проходивших военную службу по призыву и погибших в вооруженном конфликте в Чеченской Республике;
- доплата к минимальной пенсии инвалидам 1-й, 2-й групп вследствие заболевания, полученного в период прохождения военной службы.

#### 2.17.2.2. В соответствии с

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_:

- надбавка к пенсии неработающим ветеранам сцены, удостоенным звания «Заслуженный артист России».

#### 2.17.2.3. В соответствии с ФЗ № 159 -ФЗ от 21.12.1996 г. «О дополнительных гарантиях по социальной защите детей-сирот

*и детей, оставшихся без попечения родителей» (в редакции Федерального закона от 07.08.2000 № 122-ФЗ):*

- пособие на детей, находящихся под опекой или попечительством.

### 3. Структурные подразделения Отдела

3.1. Отдел состоит из следующих подразделений:

- отдел предоставления помощи;
- информационно-аналитический отдел
- бухгалтерия.

3.2. Основными направлениями деятельности **отдела предоставления помощи** являются:

- 3.2.1. Прием заявлений и подтверждающих документов, предоставленных гражданами специалистам по приему населения МЦСПН и ЦСППН при обращении за социальной помощью по месту жительства в пунктах приема населения на территории комитетов общественного самоуправления за следующими видами помощи:
- ежемесячное пособие на детей до 16 лет (для учащихся ОУ — до 18 лет);
  - единовременное пособие при рождении ребенка;
  - единовременное пособие на рождение ребенка *в соответствии с Постановлением губернатора № 43 от 19.02.1997;*
  - субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг;
  - социальное пособие на школьное питание;
  - единовременное пособие семьям на учащихся, поступающих в первый класс;
  - пособие малоимущим гражданам;
  - денежная компенсация гражданам, больным сахарным диабетом.
- 3.2.2. Взаимодействие со специалистами по приему населения МЦСПН и ЦСППН с целью сбора актуального пакета подтверждающих документов, необходимого для назначения социальной помощи или переподтверждения права получателей на виды социальной помощи, перечисленные в п. 3.2.1.
- 3.2.3. Прием заявлений и подтверждающих документов граждан по предоставлению прочих видов социальной помощи, льгот и компенсаций.
- 3.2.4. Информирование и консультирование граждан по вопросам обращения за социальной помощью, о правилах ее получения.
- 3.2.5. Формирование комплексных личных дел претендентов и получателей социальной помощи.
- 3.2.6. Проверка прав граждан на получение социальной помощи.



- 3.2.7. Расчет, перерасчет, назначение и выплата социальной помощи (денежных пособий и компенсационных выплат, субсидий и льгот) гражданам г. Арзамаса в соответствии с законодательными и нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Нижегородской области, г. Арзамаса.
  - 3.2.8. Извещение граждан о назначении или неназначении им социальной помощи.
  - 3.2.9. Организация архива личных дел получателей социальной помощи и его хранение.
- 3.3. Основными направлениями деятельности **информационно-аналитического отдела** являются:
- 3.3.1. Создание и поддержание информационного банка данных о получателях социальной помощи в виде автоматизированных комплексов «Соцпомощь», «Детские пособия», «Пенсии», «Субсидии на оплату ЖКУ».
  - 3.3.2. Обеспечение бесперебойной работы автоматизированных информационных комплексов «Соцпомощь», «Детские пособия», «Пенсии», «Субсидии на оплату ЖКУ» и их взаимодействие.
  - 3.3.3. Поддержание обмена с организациями — поставщиками коммунальных услуг, с Арзамасским отделением Федеральной пенсионной службы, а также с другими организациями информацией о получателях социальной помощи в электронной форме или на бумажных носителях с целью расчета и назначения социальной помощи, льгот и компенсаций.
  - 3.3.4. Статистический учет произведенных выплат.
  - 3.3.5. Статистический анализ обращений граждан за социальной помощью и произведенных выплат.
  - 3.3.6. Прогнозирование расходов на предоставление социальной помощи.
- 3.4. Основными направлениями деятельности **бухгалтерии** являются:
- 3.4.1. Прямое осуществление выплат социальной помощи.
  - 3.4.2. Бухгалтерский учет и отчетность произведенных выплат социальной помощи.
  - 3.4.3. Взаимодействие с организациями, уполномоченными осуществлять операции по перечислению и выдаче социальных выплат населению.
  - 3.4.4. Контроль за своевременным получением гражданами социальной помощи, предоставляемой через уполномоченные организации: сберегательный банк РФ и отделения Федеральной почтовой связи.
  - 3.4.5. Взаимодействие с органами Федерального казначейства по финансово-

му обеспечению предоставляемых населению федеральных льгот и компенсационных выплат в соответствии с законодательством РФ.

- 3.4.6. Порядок взаимодействия между структурными подразделениями Отдела определяется Внутренним распорядком деятельности Отдела, Графиком обработки личных дел получателей пособий, компенсаций, льгот и субсидий, а также прочими документами внутреннего характера, утверждаемыми Начальником Отдела.

#### **4. Права и обязанности**

- 4.1. Работники Отдела пользуются правами, предусмотренными Законом Нижегородской области «О муниципальной службе и муниципальных должностях Нижегородской области» № \_\_\_\_ от \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_.
- 4.2. Работники Отдела обязаны поддерживать уровень квалификации, достаточный для исполнения своих должностных обязанностей.
- 4.3. Отдел самостоятельно устанавливает сотрудникам условия труда и отдыха, не противоречащие действующему законодательству.

#### **5. Ревизия и контроль**

- 5.1. Контроль за деятельностью Отдела осуществляют администрация г. Арзамаса, отделение Федерального казначейства, Фонд социального страхования по Нижегородской области, Министерство по труду и социальной защите Нижегородской области.
- 5.2. Отдел ведет оперативный учет своей деятельности, готовит бухгалтерскую и статистическую отчетность в установленном порядке.

#### **6. Управление Отделом**

- 6.1. Работу Отдела возглавляет Начальник Отдела, назначенный начальником Управления социальной защиты населения.
- 6.1.1. Начальник Отдела утверждает Штатное расписание Отдела, которое утверждается начальником Управления социальной защиты населения в пределах установленного фонда оплаты труда.
- 6.1.2. Начальник Отдела организует работу по обучению и повышению квалификации кадров Отдела, а также специалистов по приему населения МЦСПН и ЦСППС.
- 6.1.3. Начальник Отдела несет ответственность за соблюдение трудовой дисциплины в Отделе.



6.2. Управление Отделом осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.3. Начальник Отдела имеет право:

- 6.3.1. Представлять интересы Отдела в органах государственной власти и органах местного самоуправления, учреждениях и организациях различных форм собственности.
- 6.3.2. Утверждать структуру Отдела, положения о структурных подразделениях Отдела и штатное расписание в пределах выделенных ассигнований.
- 6.3.3. Заключать с работниками Отдела трудовые договоры (контракты).
- 6.3.4. Издавать и утверждать приказы, распоряжения, инструкции по вопросам, входящим в компетенцию Отдела, обязательные для всех работников учреждения.
- 6.3.5. Планировать деятельность Отдела в рамках поставленных целей и задач.
- 6.3.6. Направлять на рассмотрение Управления социальной защиты населения г. Арзамаса предложения по разработке программ социальной поддержки населения и необходимых для этого документов, предложения по изменению правил предоставления муниципальной социальной помощи, льгот и компенсаций в целях повышения эффективности расходования средств муниципального бюджета.

6.4. Начальник Отдела несет ответственность:

- 6.4.1. За состояние и текущую деятельность Отдела, за выполнение Отделом поставленных перед ним в данном Положении целей и задач.
- 6.4.2. За нарушение договорных, кредитных, расчетных обязательств.
- 6.4.3. За нарушение правил финансово-хозяйственной деятельности учреждения, установленных законодательством РФ.
- 6.4.4. За сохранность закрепленного имущества и его надлежащую эксплуатацию.
- 6.4.5. За осуществление социального, медицинского и иного обязательного страхования работников, соблюдение правил и нормативных требований охраны труда, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенического и противоэпидемического режимов.

## **7. Ликвидация и реорганизация Отдела**

7.1. Отдел может быть ликвидирован или реорганизован по решению начальника Управления социальной защиты населения г. Арзамаса.

## Приложение 2

**Проект Устава Центра социальных выплат г. Арзамаса****УСТАВ  
ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНЫХ ВЫПЛАТ****1. Общие положения**

- 1.1. «Муниципальное учреждение «Центр социальных выплат» г. Арзамаса Нижегородской области» (далее — Центр) является учреждением системы социальной защиты населения.
- 1.2. Учредителем Центра является муниципальное образование «г. Арзамас Нижегородской области» (далее — Учредитель).
- 1.3. Центр создается, реорганизуется и ликвидируется в соответствии с постановлением главы администрации муниципального образования «г. Арзамас Нижегородской области» и является учреждением, подведомственным Управлению социальной защиты населения г. Арзамаса.
- 1.4. Центр предназначен для реализации государственных полномочий в области предоставления населению компенсационных выплат, субсидий и пособий в соответствии с федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Нижегородской области, а также для осуществления социальных выплат в соответствии с нормативными актами администрации муниципального образования «г. Арзамас Нижегородской области» в пределах выделенных на эти цели средств.
- 1.5. В части исполнения государственных полномочий по предоставлению населению федеральных и региональных компенсационных выплат, субсидий и пособий Центр руководствуется Гражданским кодексом Российской Федерации, федеральным законодательством Российской Федерации, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации в области социальной защиты населения, приказами и инструкциями Министерства труда и социального развития Российской Федерации, нормативными правовыми актами представительной и исполнительной власти Нижегородской области; в части исполнения местных полномочий в области социальной поддержки населения Центр руководствуется постановлениями и распоряжениями главы администрации муниципального образования «г. Арзамас Нижегородской области», решениями городской думы г. Арзамаса и настоящим Уставом.
- 1.6. Центр развивает и поддерживает контакты с другими учреждениями системы социальной защиты населения г. Арзамаса.
- 1.7. Штатное расписание Центра утверждается директором Центра в пределах установленного Учредителем фонда оплаты труда.



- 1.8. Центр является юридическим лицом, имеет обособленное имущество, выделенное ему Учредителем на праве хозяйственного ведения (или оперативного управления — как решит Учредитель), самостоятельный баланс, расчетный и иные счета в банках, круглую печать со своим наименованием, штампы, фирменные бланки и другие необходимые реквизиты.
- 1.9. Права и обязанности юридического лица Центр приобретает с момента регистрации в установленном порядке учредительных документов Центра.
- 1.10. Местонахождение Центра: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

## 2. Цели, задачи и направления деятельности Центра

- 2.1. Целью создания Центра является объединение функций по назначению и выплате социальной помощи разного уровня финансирования в одном учреждении; а также расширение доступа населения к ее получению путем организации приема обращений на предоставление социальной помощи по месту жительства граждан.
- 2.2. Основными задачами Центра являются:
  - 2.2.1. Централизованное предоставление населению денежных видов социальной помощи (пособий, выплат, субсидий и компенсаций), натуральной помощи и централизованный учет льгот, предоставляемых гражданам г. Арзамаса в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Нижегородской области и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления г. Арзамаса.
  - 2.2.2. Создание и поддержание в актуальном режиме объединенной базы данных о получателях всех видов социальной помощи и льгот на территории муниципального образования «г. Арзамас Нижегородской области».
  - 2.2.3. Обеспечение работы с претендентами на социальную помощь и ее получателями по месту жительства граждан.
- 2.3. В соответствии с поставленными целями и задачами Центр осуществляет:
  - 2.3.1. Прием обращений граждан за предоставлением социальной помощи по месту жительства.
  - 2.3.2. Информирование и консультирование граждан по вопросам обращения за социальной помощью, о правилах ее получения.
  - 2.3.3. Организацию работы по расчету, назначению и выплате социальной помощи.
  - 2.3.4. Работу по поддержанию информационного банка данных о получателях социальной помощи.

- 2.3.5. Информирование населения о реализующихся в городе программах социальной помощи силами самого Центра или с привлечением местных СМИ.
- 2.3.6. Взаимодействие и координацию работы с другими учреждениями социальной защиты г. Арзамаса для обеспечения комплексной социальной поддержки граждан.
- 2.3.7. Взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления, предприятиями и организациями всех форм собственности по вопросам предоставления социальной помощи в рамках закрепленной за Центром компетенции.

### 3. Структурные подразделения Центра

3.1. Центр состоит из следующих подразделений:

- отдела приема населения;
- отдела предоставления помощи;
- информационно-аналитического отдела;
- бухгалтерии.

3.2. Основными направлениями деятельности **отдела приема населения** являются:

- прием обращений граждан за предоставлением социальной помощи в специализированных территориальных отделениях Центра при районных комитетах общественного самоуправления;
- комплектование пакета документов для формирования личных дел претендентов на получение социальной помощи;
- информирование и консультирование граждан по вопросам обращения за социальной помощью, о правилах ее получения;
- прием заявлений и формирование пакета документов для перерегистрации граждан на получение социальной помощи в случае повторного обращения (при сохранении у гражданина права на получение социальной помощи);
- извещение граждан о назначении или неназначении им социальной помощи;
- статистический учет обращений граждан за социальной помощью с целью прогнозирования расходов на ее предоставление;
- выдача гражданам специализированных документов, подтверждающих присвоение им статуса малоимущих.



3.3. Основными направлениями деятельности **отдела предоставления помощи** являются:

- формирование личного дела претендента на получение социальной помощи;
- проверка прав граждан на получение социальной помощи;
- расчет, назначение и выплата социальной помощи (денежных пособий и компенсационных выплат, субсидий и льгот) гражданам г. Арзамаса в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Нижегородской области и нормативными актами муниципального образования «г. Арзамас Нижегородской области»;
- оформление специализированных документов, подтверждающих присвоение гражданам статуса малоимущих;
- организация архива личных дел получателей социальной помощи и его хранение.

3.4. Основными направлениями деятельности **информационно-аналитического отдела** являются:

- обеспечение бесперебойной работы автоматизированных информационных комплексов «Соцпомощь», «Детские пособия», «Пенсии», «Единовременные пособия на рождение ребенка», «Жилищные субсидии», «Регистрация» и их взаимодействие;
- создание и поддержание информационного банка данных о получателях социальной помощи;
- статистический учет произведенных выплат;
- статистический анализ обращений граждан за социальной помощью и произведенных выплат и прогнозирование расходов на предоставление социальной помощи.

3.5. Основными направлениями деятельности **бухгалтерии** являются:

- прямое осуществление выплат социальной помощи;
- бухгалтерский учет и отчетность произведенных выплат социальной помощи;
- взаимодействие с организациями, уполномоченными осуществлять операции по перечислению и выдаче социальных выплат населению;
- контроль за своевременным получением гражданами социальной помощи, предоставляемой через уполномоченные организации: сберегательный банк Российской Федерации и отделения Федеральной почтовой связи;

- бухгалтерское обеспечение финансово-хозяйственной деятельности Центра;
  - взаимодействие с органами Федерального казначейства по финансовому обеспечению предоставляемых населению федеральных льгот и компенсационных выплат в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.6. Порядок взаимодействия между структурными подразделениями Центра определяется Внутренним распорядком деятельности Центра и положениями о структурных подразделениях, утверждаемыми Директором Центра.

#### **4. Имущество Центра, источники его формирования и финансово-хозяйственная деятельность**

- 4.1. Для осуществления уставных целей Центр имеет в оперативном управлении здания, сооружения, оборудование, инвентарь, денежные средства и иное имущество, предоставляемое ему в установленном порядке Учредителем.
- 4.2. В целях покрытия расходов на предоставление льгот и компенсационных выплат гражданам в соответствии с законодательством Российской Федерации Центр получает финансовые средства из органов Федерального казначейства в соответствии с порядком, утвержденным Министерством социальной защиты населения Нижегородской области.
- 4.3. Источниками формирования имущества Центра могут быть:
- добровольные имущественные взносы и пожертвования третьих лиц;
  - спонсорские средства;
  - другие не запрещенные законом поступления.
- 4.4. Имущество, приобретенное за счет регулярных и единовременных поступлений от Учредителя, а также имущество, приобретенное за счет доходов от использования имущества, находящегося в оперативном управлении Центра, поступает в оперативное управление Центра. Доходы, полученные от добровольных взносов и пожертвований, поступают в хозяйственное ведение Центра и учитываются на отдельном балансе (*как решит Учредитель*).
- 4.5. Центр не вправе отчуждать или иным способом распоряжаться закрепленным за ним на праве хозяйственного ведения (или оперативного управления — *как решит Учредитель*) имуществом и имуществом, приобретенным за счет средств, выделенных ему по смете Учредителем. Распоряжение имуществом, принадлежащим Центру на праве хозяйственного ведения, осуществляется с согласия Управления социальной защиты населения г. Арзамаса.
- 4.6. Центр обязан вести бухгалтерский и статистический учет хозяйственной деятельности учреждения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, предоставлять балансы и отчеты в соответствующие организации.



## 5. Управление Центром

- 5.1. Управление Центром осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Уставом.
- 5.2. Директор Центра назначается на должность и освобождается от должности мэром города по согласованию с заместителем мэра по социальной политике с учетом представления начальника Управления социальной защиты населения г. Арзамаса.
- 5.3. Директор Центра назначается на должность на контрактной основе.
- 5.4. Директор Центра осуществляет руководство Центром на принципах единоначалия.
- 5.5. Директор Центра имеет право:
  - 5.5.1. Действовать без доверенности от имени Центра, представлять его интересы в органах государственной власти и органах местного самоуправления, учреждениях и организациях различных форм собственности.
  - 5.5.2. Заключать в пределах своей компетенции договоры с юридическими и физическими лицами.
  - 5.5.3. Распоряжаться имуществом Центра в пределах, установленных договором о закреплении имущества (или учредительным договором).
  - 5.5.4. Открывать расчетные и другие счета в любом банке для хранения денежных средств и осуществления всех видов расчетных, кредитных и кассовых операций в установленном законодательством порядке.
  - 5.5.5. Выдавать доверенности отдельным работникам учреждения на совершение ими действий от имени Центра.
  - 5.5.6. Утверждать структуру Центра, положения о структурных подразделениях Центра и штатное расписание Центра в пределах выделенных ассигнований.
  - 5.5.7. Заключать с работниками Центра трудовые договоры (контракты).
  - 5.5.8. Заключать коллективный договор, если решение о его заключении принято трудовым коллективом.
  - 5.5.9. Издавать и утверждать приказы, распоряжения, инструкции по вопросам, входящим в компетенцию Центра, обязательные для всех работников учреждения.
  - 5.5.10. Устанавливать форму, систему и размеры оплаты труда работников Центра в соответствии с законодательством Российской Федерации и утвержденной сметой расходов.

- 5.5.11. Направлять часть внебюджетных средств на социальную поддержку работников Центра, утверждать правила внутреннего трудового распорядка.
  - 5.5.12. Планировать деятельность Центра в рамках поставленных целей и задач.
  - 5.5.13. Направлять на рассмотрение Управления социальной защиты населения г. Арзамаса предложения по разработке программ социальной поддержки населения г. Арзамаса и необходимых для этого документов, предложения по изменению правил предоставления муниципальной социальной помощи в целях повышения эффективности расходования средств муниципального бюджета, а также предложения по усовершенствованию порядка предоставления региональной и муниципальной социальной помощи для снижения административных расходов на ее предоставление.
- 5.6. Директор Центра несет ответственность:
- 5.6.1. За состояние и текущую деятельность Центра, за выполнение им уставных целей и задач.
  - 5.6.2. За нарушение договорных, кредитных, расчетных обязательств.
  - 5.6.3. За нарушение правил финансово-хозяйственной деятельности учреждения, установленных законодательством Российской Федерации.
  - 5.6.4. За сохранность закрепленного имущества и его надлежащую эксплуатацию.
  - 5.6.5. За осуществление мероприятий по благоустройству и озеленению территории.
  - 5.6.6. За осуществление социального, медицинского и иного обязательного страхования работников, соблюдение правил и нормативных требований охраны труда, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенического и противоэпидемического режимов.

## **6. Ревизия и контроль деятельности Центра**

- 6.1. Контроль функциональной деятельности Центра осуществляет Управление социальной защиты населения г. Арзамаса.
- 6.2. Ревизию и проверку финансовой и хозяйственной деятельности Центра проводит в установленном порядке городской финансовый отдел.
- 6.3. Контроль правильности эксплуатации закрепленного на праве хозяйственного ведения (или оперативного управления) имущества осуществляет городской комитет по управлению имуществом.



## 7. Ликвидация и реорганизация Центра

- 7.1. Прекращение деятельности Центра осуществляется в форме реорганизации и ликвидации на условиях и в порядке, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации.
- 7.2. При реорганизации Центра его права и обязанности переходят к правопреемникам.
- 7.3. Центр ликвидируется по решению:
  - 7.3.1. Учредителя.
  - 7.3.2. Суда.
- 7.4. В случае ликвидации Центра Учредителем либо уполномоченным им органом, принявшим решение о ликвидации, назначается ликвидационная комиссия и устанавливаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации порядок и сроки ликвидации Центра.
- 7.5. В случае ликвидации Центра имущество, принадлежащее Центру на праве хозяйственного ведения (или оперативного управления), используется для погашения его долгов. Имущество, находящееся у Центра в оперативном управлении, передается Учредителю.
- 7.6. В случае недостаточности собственных средств Центра для погашения долгов Учредитель несет субсидиарную ответственность по его обязательствам.

## Приложение 3

**Единая форма заявления****ПРИНЦИПЫ СОСТАВЛЕНИЯ ЕДИНОЙ ФОРМЫ ЗАЯВЛЕНИЯ**

Представленная ниже принятая в г. Арзамасе единая форма заявления предлагается в качестве образца для разработки собственного варианта в каждом конкретном муниципальном образовании. Несмотря на то, что на первый взгляд она может показаться слишком длинной, собеседования с заполнявшими ее клиентами показали — для большинства из них заполнить такое заявление не составило особого труда, поскольку на большинство вопросов требуется просто ответить «да» или «нет».

При разработке единой формы заявления органам социальной защиты стоит придерживаться следующих принципов:

1. *Заявление должно содержать все сведения о семье, необходимые специалисту по назначению для определения права семьи на получение пособий. Форма должна также соответствовать всем требованиям нормативно-правовой базы, регулирующей процесс предоставления социальных выплат.*

Именно поэтому городская администрация еще до начала реализации модели «одно окно» должна иметь четкое представление о программах, которые будут включены в новую систему. Очень важно также, чтобы в рабочую группу по созданию единой формы заявления входили специалисты, которые отвечали за предоставление социальной помощи до введения модели «одно окно». Опыт их работы с разными формами заявлений по различным программам позволит учесть в единой форме заявления все сведения, необходимые для определения права семьи на получение пособия по любой из программ. Кроме того, необходимо предусмотреть правовую проверку вновь создаваемой единой формы заявления юристами администрации на предмет ее соответствия нормативным требованиям. Юрист должен также удостоверить соответствие единой формы заявления требованиям программ помощи, включенным в «одно окно».

2. *Форма заявления должна быть разработана с учетом того, чтобы вместить все необходимые сведения. Кроме того, текст должен быть понятным и легко читаться.*

При печати бланков единой формы заявления не следует экономить на бумаге. Многие ныне применяемые в местных органах социальной защиты формы заявлений по отдельным программам не вмещают большой объем информации. Например, пустых ячеек для ввода информации о доходах часто не хватает, если, например, нужно отразить доход, получаемый не одним, а двумя или тремя членами семьи. В этом случае велика вероятность того, что заявитель сообщит не все сведения, необходимые социальной службе. Кроме того, если у клиента возникнут проблемы с прочтением формы заявления (слишком мелкий шрифт или непонятные, сложные формулировки), он будет чаще отвлекать от работы специалиста в пункте приема, обращаясь к нему за помощью. Этого желательно избежать.



3. *Содержащиеся в заявлении требования к виду и способу предоставления информации, вне зависимости от того, сформулированы ли они в виде прямых вопросов или обозначены одним-двумя словами с последующим пробелом (например: «Адрес: \_\_\_\_\_»), должны быть предельно конкретными. Это послужит гарантией того, что социальный работник получит все нужные сведения и сумеет их правильно обработать.*

Если, к примеру, женщина, обратившаяся за пособиями для себя и троих детей, получает заработную плату по месту работы и алименты от бывшего мужа, проживающего в другом городе, то, вполне вероятно, что в заявлении она укажет лишь сведения о доходе по месту работы и не представит данных о ежемесячно получаемых ею алиментах. Не стоит думать, что она намеренно скрывает этот факт, просто ее не спросили, получает ли она алименты. Клиентка также может предположить, что слово «Доход» в форме заявления подразумевает лишь доход по месту ее работы, поэтому укажет только размер своей заработной платы. Следовательно, специалист по назначению не будет знать, что данная семья имеет еще один источник дохода, который должен учитываться при назначении требуемой помощи или определении ее размера. В результате клиентка может получить пособие, на которое на самом деле не имеет права, либо получить его в ненадлежащем размере.

Если взглянуть на приведенную ниже форму заявления, принятую властями г. Арзамаса, то можно заметить важное отличие между ней и разрозненными формами заявлений, использующимися в других муниципальных образованиях. Во-первых, разработчики арзамасского заявления учли, что сведения о доходах целесообразно собирать по каждому члену семьи отдельно, а не по семье в целом. Они также пришли к выводу, что люди склонны понимать слово «доход» по-разному, поэтому вместо него в форме заявления присутствует ряд вопросов об отдельных видах дохода, который могут получать родственники. В результате, заполняя заявление, клиенты должны ответить на каждый заданный о доходе вопрос «да» или «нет». Например, вопрос об алиментах сформулирован предельно четко: «Получает ли данный член семьи алименты»? Понятно, что в этом случае наша клиентка не забудет о данной статье дохода и сообщит о ежемесячно приходящей сумме.

4. *Необходимо проработать механизм получения сведений от многодетных семей и крупных домохозяйств.*

Если взглянуть на форму заявления, принятую в Арзамасе, то можно заметить: клиент имеет возможность внести в нее сведения о семье с максимальным числом членов, равным 6. Однако понятно, что есть семьи, состоящие из более чем 6 родственников, и они тоже могут обратиться за социальной помощью. Для таких случаев следует разработать приложение к заявлению.

5. *Желательно, чтобы в форму заявления были включены следующие пункты:*

- имя и адрес клиента;
- адрес фактического проживания домохозяйства-заявителя;
- адрес регистрации по месту жительства или пребывания;
- идентификационные данные из официального документа, например паспорта;
- имя, возраст, степень родства и образование всех членов семьи;



- сумма трудового и социального дохода, который получает каждый член семьи;
- подтверждение клиентом своего согласия с требованиями всех программ социальной помощи, на которые он получит право в результате данного обращения, а также обязательства сообщать обо всех изменениях уровня своего благосостояния, которые могут повлиять на право клиента получать пособие либо на размер предоставляемой выплаты;
- место для подписи клиента;
- место для подписи сотрудника, принявшего заявление;
- расписка в принятии документов от клиента с указанием всех представленных справок и дат их передачи в пункт приема населения.



## ЕДИНАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

### Администрация города Арзамаса Управление социальной защиты населения

#### **Уважаемые арзамасцы!**

Полная и достоверная информация о вас и вашей семье — условие того, что вашей семье будет оказана необходимая помощь и наше сотрудничество будет успешным.

Будьте внимательны при ответах на поставленные вопросы.

Если во время заполнения разделов заявления у вас возникают вопросы, вы можете обратиться за уточнением к специалисту.

В случае необходимости информация о вашей семье будет запрошена в службах города и использована при решении вопроса о назначении или отказе в предоставлении социальной помощи.

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

#### НА ПОЛУЧЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ

1. ФИО заявителя \_\_\_\_\_
2. Адрес (регистрация по паспорту) \_\_\_\_\_

Фактическое проживание \_\_\_\_\_

3. Телефон: служебный \_\_\_\_\_ домашний \_\_\_\_\_

4. Данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность:  
серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_  
(кем, когда)

5. Номер р/счета в банке \_\_\_\_\_

<p>Для служебных пометок:</p> <p>Дата подачи заявления _____</p> <p>Категория семьи (код) _____</p> <p>Вид социальной помощи (код) _____</p> <p style="padding-left: 40px;">Количество членов семьи _____</p> <p>Количество детей _____</p> <p>Ответственный сотрудник, принявший заявление _____</p>	<p>ЖЭУ № _____</p> <p>КС № _____</p> <p>Тип квартиры:</p> <p style="padding-left: 40px;">Отдельная</p> <p style="padding-left: 40px;">Коммунальная</p> <p style="padding-left: 40px;">Общежитие</p> <p style="padding-left: 40px;">Частный дом</p>
---	--





## ПОДПИСИ СТОРОН

Я, нижеподписавшийся \_\_\_\_\_, подтверждаю, что вся предоставленная здесь информация является полной и точной. Я принимаю и несу ответственность в соответствии с законодательными актами Российской Федерации за предоставление ложных или неполных сведений. Настоящим я подтверждаю, что мне известно о том, что любое представление ложной информации может быть поводом для прекращения выплаты заявленной социальной помощи, расторжения заявления.

Я согласен(а) с тем, что мое заявление будет рассмотрено в соответствии с действующим порядком назначения предоставляемых видов социальной помощи.

Мне известно, что для подтверждения сведений, указанных в настоящем заявлении, я должен(а) предоставить соответствующие подтверждающие документы; кроме того, настоящим я разрешаю городской администрации запрашивать у третьих лиц (налоговые органы, предприятия и др.) дополнительные сведения о моих доходах, которые могут потребоваться для проверки моего права на получение социальной помощи, и использовать данную информацию при решении вопроса о назначении или отказе в предоставлении мне социальной помощи.

С условиями и правилами оказания социальной помощи и сроками ее предоставления ознакомлен(а).

Заявление заполнено согласно доверенности от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Ф.И.О. доверителя \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Прилагаю документы о доходах: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (справка о зарплате, стипендии, алиментах и т.д.)

справку о составе семьи, справки из органов здравоохранения, справки из учебных заведений (школ, техникумов, институтов);

копии: паспорта, трудовой книжки, свидетельства о рождении, свидетельство о расторжении брака, о заключении брака, о смерти и другие \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ в количестве \_\_\_\_\_ штук (необходимое подчеркнуть).

Денежные выплаты (пособия и компенсации) прошу доставлять на дом по адресу: \_\_\_\_\_  
или перечислять на лицевой счет № \_\_\_\_\_  
в банке \_\_\_\_\_

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Документы приняты " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_\_ г \_\_\_\_\_  
(подпись лица, принявшего документы)



### 1. ДАННЫЕ О СОСТАВЕ СЕМЬИ

Укажите данные по всем членам семьи, включая детей несовершеннолетнего возраста, проживающим совместно с заявителем и ведущим с ним общее хозяйство, а также сведения по всем видам дохода на каждого члена семьи за указанный ниже период.

Состав семьи \_\_\_\_\_ чел., в т. ч. \_\_\_\_\_ детей.

Табл. 1

	Заявитель Ф.И.О.	Член семьи Ф.И.О.	Член семьи Ф.И.О.	Член семьи Ф.И.О.	Член семьи Ф.И.О.	Член семьи Ф.И.О.
	1	2	3	4	5	6
1. Ф.И.О. каждого совместно проживающего члена семьи (ведущего совместное хозяйство)						
2. Серия и номер паспорта (или свидетельства о рождении) членов семьи						
3. Дата и год рождения каждого члена семьи						
4. Вид родства (муж, жена, сын, дочь и т.д.)						
5. Образование каждого члена семьи (высшее, среднее спец., среднее, учащиеся, № школы, класс, № д/сада)						

Достоверность сведений подтверждаю \_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)



## 2. ДАННЫЕ О ДОХОДАХ СЕМЬИ

Укажите данные по всем членам семьи, включая детей несовершеннолетнего возраста, проживающим совместно с заявителем и ведущим с ним общее хозяйство, а также сведения по всем видам дохода на каждого члена семьи за указанный ниже период.

Доход, указанный в данном разделе заявления, получен в период:  
с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

	1	2	3	4	5	6
1. Работает ли данный член семьи (основное место работы)	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то где (укажите название предприятия, учреждения, должность)						
Если да, то каков его заработок на основном месте работы, включая премии, надбавки, компенсации, денежное довольствие в/служащих						
2. Имеет ли данный член семьи работу по совместительству	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то каков его заработок на данном месте работы						
3. Является ли данный член семьи получателем каких-либо иных трудовых доходов, не указанных выше (договор, избирательная комиссия и другие)	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то укажите каких						
Если да, то каков размер данного дохода						

Достоверность сведений подтверждаю \_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)



## I. ТРУДОВОЙ ДОХОД, ПОЛУЧАЕМЫЙ ПО МЕСТУ РАБОТЫ

	1	2	3	4	5	6
4. Получает ли данный член семьи пособие по безработице	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то каков размер этого пособия						
5. Получает ли данный член семьи пенсию	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то в связи с чем (по возрасту, по инвалидности, в связи с потерей кормильца, пенсии других ведомств)						
Если да, то каков размер этой пенсии						
6. Получает ли данный член семьи стипендию	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то каков размер этой стипендии						
7. Получает ли данный член семьи алименты (отмечается в графе ребенка)	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то каков размер этих алиментов						
8*. Получает ли данный член семьи пособие на ребенка (отмечается в графе ребенка)	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
* Если да, то каков размер этого пособия						
9*. Получает ли данный член семьи пособие на питание беременным женщинам	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
* Если да то каков размер этого пособия						
10*. Получает ли данный член семьи пособие на рождение ребенка	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
* Если да, то каков размер этого пособия						

Достоверность сведений подтверждаю \_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)

## Примечание:

Пункты, отмеченные знаком \*, при назначении жилищной субсидии не заполняются.



## II. ДОХОДЫ, НЕ СВЯЗАННЫЕ С ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

	1	2	3	4	5	6
11. Получает ли данный член семьи пособие по уходу за ребенком	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то каков размер этого пособия						
12. Получает ли данный член семьи пособие на ребенка, находящегося под опекой	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то каков размер этого пособия						
<b>13*. Получает ли данный член семьи социальное пособие малоимущим гражданам</b>	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
<b>* Если да, то каков размер этого пособия</b>						
14. Получает ли данный член семьи жилищную субсидию	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то каков размер данной субсидии						
15. Имеет ли данный член семьи доходы от сдачи имущества в аренду (квартира, гараж и др.)	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то каков размер этого дохода						
16. Получает ли данный член семьи какие-либо дивиденды	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то каков размер этого дохода						
17. Является ли данный член семьи получателем каких-либо иных доходов, не указанных выше	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Если да, то укажите тип этого дохода						
Если да, то укажите размер этого дохода						

Достоверность сведений подтверждаю \_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

**Примечание:**

Пункты, отмеченные знаком \*, при назначении жилищной субсидии не заполняются.



## III. ДРУГИЕ ВИДЫ ДОХОДОВ, НЕ УКАЗАННЫЕ В РАЗДЕЛАХ I, II

Укажите название и размер дохода	1	2	3	4	5	6
Название:	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Размер:	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Название:	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Размер:	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Название:	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Размер:	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Название:	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____
Размер:	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____	Да _____ Нет _____

Достоверность сведений подтверждаю \_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)

## 3. ДАННЫЕ О ПОЛУЧЕНИИ ЛЬГОТ

1. Укажите получаемые Вами и членами Вашей семьи льготы в соответствии с федеральными законами, решениями на региональном и местном уровнях. Для этого поставьте знак + в графе тех льгот, которые получаете Вы или члены Вашей семьи.

Ф.И.О. члена семьи, пользующегося льготами					
Категория граждан, имеющих право на льготу (ветеран войны, ветеран труда, инвалид и др.)					
Название, номер и дата выдачи документа, подтверждающего право на льготу					

Достоверность сведений подтверждаю \_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)



<b>Виды льгот:</b>					
Жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ)					
Газ					
Твердое топливо					
Электроэнергия					
Проезд городским транспортом					
Телефон					
Налоги					
Бесплатные лекарства					
Зубопротезирование					
Другие льготы					

**Достоверность сведений подтверждаю** \_\_\_\_\_  
 (подпись заявителя)

#### 4. ИМУЩЕСТВЕННОЕ ПОЛОЖЕНИЕ СЕМЬИ

**1. Ф.И.О. ответственного квартиросъемщика**

\_\_\_\_\_

**2. Номер лицевого счета по оплате ЖКУ**

\_\_\_\_\_

**3. Проживает ли Ваша семья:**

1.	В отдельной квартире	Да _____ Нет _____
	Если да, то укажите кол-во комнат и общую площадь	
2.	Совместное проживание с родственниками (родители, взрослые дети и т.д.)	Да _____ Нет _____
	Если да, то укажите кол-во комнат и общую площадь	
3.	В коммунальной квартире	Да _____ Нет _____
	Если да, то укажите кол-во комнат и общую площадь	
4.	В частном доме	Да _____ Нет _____
	Если да, то укажите кол-во комнат и общую площадь	

**Достоверность сведений подтверждаю** \_\_\_\_\_  
 (подпись заявителя)



5.	В общежитии	Да _____ Нет _____
Если да, то укажите кол-во комнат и общую площадь		
6.	Снимает квартиру	Да _____ Нет _____
Если да, то укажите кол-во комнат и сумму оплаты		
7.	Имеете ли Вы или кто-либо из членов Вашей семьи еще одну квартиру или дом. Укажите адрес:	Да _____ Нет _____

**4. Ваше жилье:**

Муниципальное      Да \_\_\_\_\_ Нет \_\_\_\_\_  
Ведомственное    Да \_\_\_\_\_ Нет \_\_\_\_\_  
Кооперативное     Да \_\_\_\_\_ Нет \_\_\_\_\_  
Приватизированное Да \_\_\_\_\_ Нет \_\_\_\_\_  
Частное             Да \_\_\_\_\_ Нет \_\_\_\_\_

**5. Есть ли в Вашей семье какое-либо из перечисленного ниже имущества?    ДА \_\_\_\_\_ НЕТ \_\_\_\_\_****Если "ДА", то укажите что именно и дату приобретения:**

\_\_\_\_\_ Дата приобретения  
(дарения, наследования):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Достоверность сведений подтверждаю \_\_\_\_\_**  
(подпись заявителя)



## 5. ИНФОРМАЦИЯ О БЕЗРАБОТНЫХ ЧЛЕНАХ СЕМЬИ

В данном разделе укажите данные по всем трудоспособным членам семьи в возрасте от 18 до 55 (60) лет, которые в настоящее время не имеют работы. Если Вам нужны дополнительные листы для внесения информации, обратитесь к сотруднику службы социальной защиты.

№	Вопрос	Ф.И.О. члена семьи	Ответы
1.	В течение какого времени является безработным?	Муж:	
		Жена:	
		Дети:	
2.	Какова причина безработицы?	Муж:	
		Жена:	
		Дети:	
3.	Стоит ли на учете в Центре занятости?	Муж:	
		Жена:	
		Дети:	
4.	Существует ли возможность трудоустройства в настоящее время?	Муж:	
		Жена:	
		Дети:	
5.	Стоял ли ранее на учете в Центре занятости? Если да, то когда снят с учета в последний раз?	Муж:	
		Жена:	
		Дети:	
6.	Предпринимал ли самостоятельные действия по трудоустройству (временные заработки, обращения на предприятия, индивидуальная трудовая деятельность и др.)?	Муж:	
		Жена:	
		Дети:	

Достоверность сведений подтверждаю \_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

**6. ОБОСНОВАНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ДРУГИХ ВИДОВ ПОМОЩИ**

Есть ли у Вашей семьи какие-либо проблемы или трудности, о которых Вы хотели бы сообщить дополнительно сотруднику социальной службы?

ДА \_\_\_\_\_ НЕТ \_\_\_\_\_

Опишите кратко имеющиеся проблемы или трудности: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

**7. СОСТАВЛЕН ГРАФИК-СОГЛАШЕНИЕ О ПОГАШЕНИИ  
ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО ОПЛАТЕ ЖКУ**

ДА \_\_\_\_\_ НЕТ \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_



## ЗАПОЛНЯЕТСЯ СОТРУДНИКОМ, ПРИНЯВШИМ ЗАЯВЛЕНИЕ

### Сопроводительная записка

**1. Необходимость предоставления дополнительных видов помощи и услуг семье:**

ДА \_\_\_\_\_ НЕТ \_\_\_\_\_

Если

ДА \_\_\_\_\_

(указать какие именно и обосновать причины)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2. Необходимость проверки сведений о доходах:**

ДА \_\_\_\_\_ НЕТ \_\_\_\_\_

Если

ДА \_\_\_\_\_

(указать какие именно и обосновать причины)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. Примечания:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Дата \_\_\_\_\_

Подпись специалиста \_\_\_\_\_



**РАСПИСКА В ПРИНЯТИИ ДОКУМЕНТОВ.**

**Документы для рассмотрения возможности назначения социальной помощи**

гр. \_\_\_\_\_

в количестве \_\_\_\_\_ штук принял " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Подпись специалиста \_\_\_\_\_

## Инструкции по назначению социальной помощи

### Единовременное пособие при рождении ребенка

Постановление губернатора Нижегородской области

«О выплате пособия беременным женщинам и на рождение ребенка в первом полугодии 1997 г.»  
№ 43 от 19.02.97 г.

Условия назначения пособия	СДД	Размер пособия (в рублях)	Документы, необходимые для назначения	Примечания
1. Обращение за пособием в течение 6 месяцев со дня рождения ребенка 2. Регистрация ребенка с одним из родителей в г. Арзамасе	Не учитывается	В десятикратном размере МРОТ, установленном федеральным законом на день рождения ребенка  Размер пособия с 19.02.97 г. на одного ребенка – 300; на двух детей – 600; на трех детей – 900	1. Паспорт заявителя 2. Справка с места жительства о составе семьи (с указанием новорожденного) 3. Копия свидетельства о рождении ребенка 4. Справка с места работы родителей о получении данного пособия	При рождении 2 или 3 детей выплата производится на каждого ребенка  При рождении мертвого ребенка пособие не выплачивается



### Пособие на питание беременным женщинам

Постановление губернатора Нижегородской области

«О выплате пособия беременным женщинам и на рождение ребенка в первом полугодии 1997 г.»  
№ 43 от 19.02.97 г.

Условия назначения пособия	СДД	Размер пособия (в рублях)	Документы, необходимые для назначения	Примечания
1. Постановка на учет по беременности в медицинских учреждениях	Не должен превышать 500		1. Паспорт заявителя	1. Пособие назначается на 3 календарных месяца с месяца постановки на учет в ЖК
2. Регистрация женщины в г. Арзамасе	До 300		2. Справка из ЖК с указанием даты постановки на учет и ПСР	2. На последующие 3 календарных месяца предоставляются новые справки о доходах
3. Обращение за назначением пособия до рождения ребенка	От 301 до 400 От 401 до 500	85 50 30	3. Справка с места жительства о составе семьи 4. Справки о доходах за 3 календарных месяца до постановки на учет в ЖК всех членов семьи 5. Справка о размере стипендии для учащихся ПТУ, техникумов, вузов	3. В случае, если до срока родов остается 1 месяц, новые документы не собираются; начисление производится по предыдущим данным 4. В СДД включаются все виды доходов семьи, за исключением: соц. пособия для маломощущ; надбавки на уход за инвалидами 1-й-2-й групп; детьми-инвалидами; престарелыми, достигшими 80-летнего возраста 5. При изменении дохода и статуса семьи справки о доходах принимаются вновь и производится перерасчет (назначение) пособия с месяца, в котором произошли изменения. В данном случае учитывается доход на месяц обращения
			6. Справка о размере алиментов или их отсутствии для разведенных <u>Для неработающих членов семьи:</u>	6. При невозможности определения истинного дохода семьи пособие не назначается
			1. Трудовая книжка (запись о последнем месте работы; прием – увольнение)	7. Выплата областного единовременного пособия на рождение ребенка производится одновременно с выплатой республиканского пособия на детей
			2. Справка из Центра занятости	8. Размер областного единовременного пособия на рождение ребенка утверждается постановлением губернатора области 1 раз в полугодие независимо от дохода семьи
			3. Справка из администрации города о наличии патента	



### Субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг

Закон РФ «Об основах федеральной жилищной политики» от 24.12.1992 г. № 4218-1,  
 Указ Президента РФ от 28.04.1997 г. № 425 «О реформе жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации», постановление  
 Правительства РФ от 18.06.1996 г. № 707 «Об упорядочении системы оплаты жилья и коммунальных услуг»;  
 Распоряжение мэра г. Арзамаса № 2503-р от 04.10.2001 г.

Условия назначения пособия	Социальная норма жилья	СДД (в рублях)	Документы, необходимые для назначения	Примечания
1. Регистрация семьи в г. Арзамасе	33 кв. м на одиноко проживающего	Не должен превышать 2400	1. Паспорта всех совершеннолетних членов семьи	1. Субсидия назначается на 6 месяцев
2. Субсидия назначается на социальную норму жилья	42 кв. м		2. Справка с места жительства о составе семьи	2. Состав семьи при начислении субсидии определяется по прописке
3. Наличие в собственности у семьи одного и единственного жилья	2 человек		3. Справки всех членов семьи о доходах за последние 3 календарных месяца, предшествующие месяцу обращения	3. Если муж (жена) прописаны отдельно, а брак зарегистрирован, то в совокупный доход семьи включаются: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% от з/платы при 1 ребенке;</li> <li>• 33% – при 2 детях;</li> <li>• 50% – при 3 и более детей.</li> </ul>
4. Все совершеннолетние трудоспособные члены семьи должны предоставить документы о доходах	18 кв. м на каждого члена семьи, состоящей из 3 и более человек		4. Справка о размере стипендии для учащихся ПТУ, техникумов, вузов	4. В совокупный доход семьи не включаются следующие виды социальных пособий: пособия по безработице, компенсация больным сахарным диабетом, ежемесячное пособие на детей, пособие на школьное питание, на рождение ребенка
			5. Справка о размере алиментов или их отсутствия для разведенных	5. При наличии задолженностей по оплате жилищно-коммунальных услуг составляется договор об условиях погашения задолженностей на срок не более 6 месяцев
			6. Квитанции по оплате за жилищно-коммунальные услуги, за пользование газом, электроэнергией за месяц перед месяцем обращения	6. Для разрешения спорных вопросов по назначению субсидии создана Межведомственная комиссия
				7. При расчете субсидии не учитывается плата за радио, коллективную антенну и наем жилья

**Пособие на школьное питание**

Постановление мэра г. Арзамаса «Об организации школьного питания в 2001 г.» № 5 от 26.01.01 г. ;  
 Постановление мэра г. Арзамаса «Об внесении изменений в постановление мэра «Об организации школьного питания в 2001 г.»  
 № 1886 - р от 06.08.01 г.

Условия назначения пособия	СДД	Размер пособия (в рублях)	Документы, необходимые для назначения	Примечания
1. Ребенок – учащийся общеобразовательной школы г. Арзамаса  2. Размер среднедушевого дохода семьи не должен превышать 50% среднего прожиточного минимума в Нижегородской области	Не должен превышать 800  От 0 до 400          От 401 до 800	1–4 класс: 4 руб./день 5–8 класс: 5 руб./день 9–11 класс: 6 руб./день  1–4 класс: 2 руб./день 5–8 класс: 3 руб./день 9–11 класс: 4 руб./день	1. Паспорт заявителя  2. Справка с места жительства о составе семьи  3. Справка о доходах всех членов семьи за последние 3 месяца, предшествующие месяцу обращения  4. Справка о размере стипендии для учащихся ПТУ, техникумов, вузов  5. Справка о размере алиментов или их отсутствии для разведенных  Для неработающих членов семьи  1. Трудовая книжка (запись о последнем месте работы: прием – увольнение)  2. Справка из Центра занятости  3. Справка из администрации города о наличии патента	1. Пособие назначается на учебный год  2. При изменении дохода и статуса семьи справки о доходах принимаются вновь и производится перерасчет (назначение) пособия с момента подачи заявления  3. Для многодетных семей, родителей-инвалидов, семей с детьми-инвалидами, имеющих СДД от 401 до 800 руб., комиссионно может быть вынесено решение об увеличении пособия  4. Исчисление СДД производится в соответствии с положениями Постановлений Правительства РФ от 22.02.2000 г. № 152, от 29.09.1999 г. № 1096, а также изменениями и дополнениями, содержащимися в Постановлении № 385 от 5.05.2000 г.



### Единовременное пособие семьям на учащихся, поступающих в первый класс

Постановление губернатора Нижегородской области  
«О выплате единовременного социального пособия на учащихся, поступающих в первый класс» № 1831/р от 31.07.01 г.

Условия назначения пособия	СДД	Размер пособия (в рублях)	Документы, необходимые для назначения	Примечания
<p>1. Регистрация семьи, где проживает ребенок, в г. Арзамасе</p> <p>2. Право на получение пособия имеет семья учащихся, поступающих в 2001 г. в 1-й класс</p>	<p>Не должен превышать 1200</p> <p>От 0 до 600</p> <p>От 601 до 800</p> <p>От 801 до 1200</p>	<p>500</p> <p>300</p> <p>200</p>	<p>1. Паспорт заявителя</p> <p>2. Справка с места жительства о составе семьи</p> <p>3. Справка о доходах всех членов семьи за май, июнь, июль 2001 г.</p> <p>4. Копия свидетельства о рождении ребенка</p> <p>5. Справка о размере стипендии для учащихся ПТУ, техникумов, вузов</p> <p>6. Справка о размере алиментов или их отсутствии для разведенных</p> <p><u>Для неработающих членов семьи</u></p> <p>1. Трудовая книжка (запись о последнем месте работы: прием – увольнение)</p> <p>2. Справка из Центра занятости</p> <p>3. Справка из администрации города об отсутствии патента</p>	<p>1. Пособие назначается на каждого идущего в первый класс ребенка</p> <p>2. Пособие не назначается при СДД свыше 1200 руб.</p> <p>3. Пособие не назначается на детей, находящихся на полном государственном обеспечении</p> <p>4. Исчисление СДД производится в соответствии с положениями Постановлений Правительства РФ от 22.02.2000 г. № 152 и от 29.09.1999 г. № 1096, а также изменениями и дополнениями, содержащимися в Постановлении № 385 от 5.05.2000 г.</p>



## Пособие малоимущим гражданам

Постановление губернатора Нижегородской области «О выплате областных социальных пособий в 2001 г.» № 115 от 17.05.01 г.

Условия назначения пособия	СДД	Размер пособия (в рублях)	Документы, необходимые для назначения	Примечания
1. Регистрация семьи в г. Арзамасе	Не должен превышать 250		1. Паспорт заявителя	1. Пособие назначается до конца квартала
2. Право на пособие имеют:	От 0 до 190	60	2. Справка с места жительства о составе семьи (в справке должны быть указаны все члены семьи, прописанные на данной площади)	2. На следующий квартал представляются новые документы
• неработающие пенсионеры и инвалиды;	От 190,01 до 195	55	3. Свидетельства о рождении детей	3. Размер пособия не должен превышать 50% совокупного дохода семьи, исключение составляют семьи:
• дети до 16 лет;	От 195,01 до 200	50	4. Справка из школы для детей старше 16 лет	• одиноко проживающие одинокие матери и дети, родители, которых уклоняются от уплаты алиментов;
• учащиеся общеобразовательных школ, ПТУ, студенты в возрасте до 18 лет, не состоящие на полном государственном обеспечении;	От 200,01 до 205	45	5. Справки о доходах за три календарных месяца, предшествующих обращению за пособием для всех членов семьи	• многодетные семьи, имеющие детей до 16 лет и стоящие на учете в центре занятости;
• неработающие женщины, воспитывающие детей до 3-летнего возраста или трех и более детей до 18 лет;	От 205,01 до 210	40	6. Справка о размере стипендии для учащихся ПТУ, техникумов, вузов	• инвалиды 1-й, 2-й групп, имеющие н/л детей в возрасте до 16 лет;
• неработающие трудоспособные граждане, обеспечивающие уход за детьми-инвалидами, инвалидами 1-й группы, престарелыми старше 80 лет;	От 210,01 до 215	35	7. Справка о размере алиментов или их отсутствии для разведенных	• неработающие матери-одиночки, вдовы (вдовцы), имеющие детей до 3 лет, стоящие на учете в Центре занятости
• работающие матери-одиночки, разведенные, вдовы (вдовцы), пенсионеры, воспитывающие детей до 1,5-летнего возраста	От 215,01 до 220	30	Для неработающих членов семьи	4. В СДД включаются все виды доходов семьи, за исключением: надбавки на уход за инвалидами 1-й–2-й групп; детьми-инвалидами;
	От 220,01 до 225	25	1. Трудовая книжка (запись о последнем месте работы: прием – увольнение)	• престарелыми, достигшими 80-летнего возраста
	От 225,01 до 230	20	2. Справка из Центра занятости	5. Досрочно прекращается выплата пособия в случаях:
	От 230,01 до 235	15	3. Справка из администрации города об отсутствии патента	• при установлении факта недостоверности предоставленной информации;
	От 235,01 до 240	10		• в случае смерти члена семьи, на которого начислено пособие;
	От 240,01 до 245	5		• при превышении СДД семьи бюджета прожиточного минимума вследствие повышения пенсии, минимальной оплаты труда и т.д.
				6. При проживании на одной жилплощади двух и более семей, ведущих раздельное хозяйство, их совокупный доход рассчитывается раздельно



### Ежемесячное пособие гражданам, имеющим детей

Федеральный закон «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» № 81 от 19.05.95; Постановление Правительства РФ № 1096 от 29.09.99 г.; Распоряжение Департамента по труду и социальной защите населения администрации Нижегородской области № 11-22/12 от 16.02.01 г.

«О выплате ежемесячных детских пособий по достижении возраста 16-ти лет»;

Разъяснения Департамента по труду и социальной защите населения администрации Нижегородской области № 04-02/182 от 11.03.01 г.

«О назначении ежемесячных детских пособий при перемене места жительства получателей»;

Распоряжение Департамента по труду и социальной защите населения администрации Нижегородской области № 2-33-21 от 18.07.01 г.

«О выплате ежемесячного пособия гражданам, имеющим детей»

Условия назначения пособия	СДД	Размер пособия (в рублях)	Документы, необходимые для назначения	Примечания
<p>1. Совместное проживание и регистрация в г. Арзамасе родителей (одного из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей) и детей</p> <p>2. Среднедушевой доход семьи не должен превышать величину прожиточного минимума, установленного в области</p> <p>3. Пособие выплачивается ребенку в возрасте до 16 лет, учащимся общеобразовательных учреждений — по месяц окончания обучения, но не позже достижения ими возраста 18 лет</p>	<p>На 1.09.01 – 1346</p>	<p>Выплачивается в размере 70% минимального размера оплаты труда, установленного федеральным законом</p> <p>Размер пособия с 1.01.01 – <b>70</b></p> <p>Выплачивается в повышенном размере:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Детям одиноких матерей</li> </ul> <p>Размер пособия с 1.01.01 – <b>140</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Детям разыскиваемых родителей и детям военнослужащих срочной службы</li> </ul> <p>Размер пособия с 1.01.01. – <b>105</b></p>	<p>1. Паспорта родителей</p> <p>2. Свидетельство о рождении ребенка</p> <p>3. Справка с места жительства семьи</p> <p>4. Сберегательная книжка на имя получателя детского пособия</p> <p>5. Справки о доходах за три календарных месяца, предшествующие обращению всех членов семьи</p> <p>6. Справка из учебного заведения для детей старше 16 лет от студентов вузов, техникумов, училищ</p> <p>7. Справка о размере алиментов или об их отсутствии для разведенных</p> <p>Для неработающих членов семьи</p> <p>1. Трудовая книжка (запись о последнем месте работы: прием – увольнение)</p> <p>2. Справка из Центра занятости</p> <p>3. Справка из администрации города об отсутствии патента</p> <p>Дополнительные документы</p> <p><i>Для одиноких матерей – справка формы 25</i></p> <p><i>Если один из родителей разыскивается – справка из ГОВД о розыске или справка из мест лишения свободы</i></p> <p><i>Если один из родителей военнослужащий срочной службы – справка из воинской части</i></p>	<p>1. При исчислении среднедушевого дохода в состав семьи не включаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• дети, достигшие совершеннолетия;</li> <li>• дети, в отношении которых родители лишены родительских прав;</li> <li>• дети, находящиеся на полном государственном обеспечении;</li> <li>• другие совместно проживающие члены семьи (дед, бабушка, братья и сестры супругов);</li> <li>• супруг, проходящий срочную военную службу или обучающийся в военном училище;</li> <li>• супруг, находящийся в местах лишения свободы или под арестом</li> </ul> <p>2. Пособие назначается тому родителю, с которым зарегистрирован ребенок</p> <p>3. Пособие назначается с месяца рождения ребенка, если обращение за назначением пособия последовало не позднее 6 месяцев с момента рождения</p>

---

## SUMMARY

---

The administrative reform of the social assistance at the local level is one of the most urgent problems local governments in Russia meet. This manual describes policies and practices of implementation of the *one-window model* which is considered to be one of the most well known model of the social assistance administration. From 1999 through 2002, *The Institute for Urban Economics* (Moscow, Russia) and *The Urban Institute* (Washington D.C., USA) worked with Arzamas city administration in Nizhny Novgorod Oblast to implement a one-window model of client access to the city administered social benefits. This demonstration project was conducted as part of the U. S. Agency for International Development funded projects, *Improving Social Service Delivery Systems in Russia* and *Improved Local Governance and Economic Development: Transition to Smart Growth*. Presently, several more Russian cities have already expressed their interest in designing and implementing a one-window model of client access for the social services sector. This manual is just designed to assist those cities in implementation of this reform.

The manual might be also useful for local social sector administrators, senior executives and personnel of municipal social assistance departments, students of university training courses on social assistance administration.

**ДЛЯ ЗАМЕТОК**

---

**ДЛЯ ЗАМЕТОК**

---

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ПО РЕАЛИЗАЦИИ МОДЕЛИ «ОДНО ОКНО»  
В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Ответственный за выпуск **М.Ю. Ледовский**  
Редактор **Е.З. Абоева**  
Компьютерная верстка **А.А. Кольцова**

Изд. лиц. ЛР № 065639 от 22.01.1998  
Подписано в печать 19.05.2003  
Печать офсетная

---

**125009 Москва, Тверская ул., 20/1**  
**Телефон/факс: (095) 787-45-20, 363-50-47**  
**E-mail: mailbox@urbanecomomics.ru**

---