**Технологічна картка**

**послуги з надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Етапи послуги** | **Відповідальна посадова особа структурного підрозділу** | **Дія**  **(В – виконує,**  **З – затверджує)** | **Строк виконання** |
| 1. Прийом документів:  1.1 ідентифікація пільговика (його представника);  1.2 перевірка наявності інформації про пільговика у Єдиному державному автоматизованому реєстрі пільговиків (далі – ЄДАРП);  1.3правова та логічна оцінка документів\*;  1.4реєстрація звернення шляхом пошуку особи в РЗО;  1.5 заповнення реквізитів картки звернення(заяви та декларації)про надання пільги на оплату житлово-комунальних послуг в підсистемі Інтегрованої комплексної інформаційної системи Пенсійного фонду України «ЗВЕРНЕННЯ» (далі – «ЗВЕРНЕННЯ»);  1.6 пошук членів сім’ї особи в РЗО та прив’язка документів до знайдених осіб.  2. Формування пакету документів для звернення:  2.1 автоматичне формування заяви про надання пільги на оплату житлово-комунальних послуг та декларації про доходи пільговика та членів його сім’ї (якщо пільга надається з урахуванням доходів);  2.2 виготовлення електронних копій шляхом сканування поданих/сформованих документів, в тому числі, заяви та декларації;  2.3 завантаження заяви, декларації та виготовлених електронних копій до створеного звернення в підсистемі «ЗВЕРНЕННЯ»;  2.4 перевірка повноти, якості та достовірності наданих документів та внесених даних до заяви та декларації.  3. Засвідчення КЕП пакету документів.  4. Передача звернення на наступний етап опрацювання:  4.1 за необхідності, роз’яснення порядку і процедури оскарження рішень (дій, бездіяльності) органів Пенсійного фонду;  4.2 переведення звернення до відповідного статусу\*\*.  \*В ході опрацювання звернень, що надійшли з Веб порталу, Соцгромади, Порталу Дія, фахівець фронт офісу здійснює правову та логічну оцінку документів, заповнює необхідні поля звернення (згідно даних заяви та декларації).  \*\*фахівець фронт офісу здійснює постійний моніторинг опрацювання звернення, доопрацьовує, в разі набуття зверненням статусу «повернуто до фронт офісу», «повернуто з бек офісу», «фронт офіс в роботі». Вживає заходів для отримання тарифів надавачів послуг, шляхом електронного обміну (в разі відсутності даних про тарифи впродовж 10 днів). | Фахівець відповідного Відділу обслуговування громадян  Фахівець відповідного Відділу обслуговування громадян  Фахівець відповідного Відділу обслуговування громадян  Фахівець відповідного Відділу обслуговування громадян | В  В  З  В | В момент звернення |
| Обробка звернення на етапі атрибутування документів:  5.1 внесення атрибутів документів, ПІБ особи, якій належать документи;  5.2 перевірка правильності внесення в блок «житлово-комунальні послуги» даних ЕДРПОУ організації – постачальника послуг;  5.3 перевірка правильності внесення даних в блок «учасники звернення»;  5.4 написання коментарів до звернення ( за необхідності);  5.5 засвідчення КЕП (ЕЦП) та передача звернення на наступний (в разі потреби повернення на попередній) етап опрацювання:  5.5.1 підписання КЕП (ЕЦП);  5.5.2 переведення звернення до відповідного статусу «На верифікацію» або «Повернути до фронт-офісу».  5.5.3 аналіз звернення в статусі «помилка верифікації» та повернення для доопрацювання до фронт-офісу або повторно на верифікацію. | Фахівець  Відділу оцифрування документів та обробки даних  Фахівець  Відділу оцифрування документів та обробки даних | В  З | Протягом 1 дня з дати реєстрації, але не пізніше 4-х денного терміну від дати реєстрації |
| 6. Опрацювання звернення за призначенням пільги на оплату житлово-комунальних послуг (далі – пільги) в підсистемі «Призначення та виплата деяких соціальних виплат» (далі ППВ ДСВ):  6.1 взяття звернення з «Журналу звернень на призначення/перера-хунок» та переведення його в статус «на розрахунок»;  6.2 взяття звернення з папки «Мої рішення в роботі»;  6.3 перегляд автоматичного визначення права на пільгу після натискання кнопки «визначення права»;  6.4 підтвердження права на пільгу натисканням кнопки «підтвердити право»;  6.5 розрахунок доходів членів домогосподарства та середньомісячного доходу на 1 члена домогосподарства натисканням кнопки «розрахунок» (якщо пільга надається з урахуванням доходів);  6.6 завантаження тарифів;  6.7 розрахунок розміру пільги, а у разі відмови - формування проекту відмови;  6.8 підписання КЕП (ЕЦП) та передача на наступний рівень – на перевірку ГСП.  7. Проведення перевірки правильності прийнятого рішення за результатами розгляду звернення за призначенням пільги в підсистемі ППВ ДСВ:  7.1 взяття звернення в роботу з Журналу рішень «Розраховані» або Журналу рішень «Проект відмови»;  7.2 проведення перевірки розрахунку розміру пільги або аргументованої відмови;  7.3 повернення спеціалісту у разі виявлення помилок або передача на виплату у разі затвердження або переведення в статус «відмовлено», у разі відмови;  7.4 повідомлення відповідного Відділу обслуговування громадян інших областей, де була здійснена реєстрація звернення або за місцем проживання заявника, про прийняте рішення про відмову в призначенні пільги. | Фахівець  Відділу надання пільг  Фахівець  Відділу надання пільг  Фахівець  Відділу контролю за правильністю нарахування житлових субсидій та пільг  Фахівець  Відділу контролю за правильністю нарахування житлових субсидій та пільг | В  З  В  З | Протягом 10 днів з дати успішної верифікації  Протягом 10 днів з дати успішної верифікації |
| 8.1 Внесення даних для взяття заяви в роботу в підсистемі «Призначення та виплата деяких соціальних виплат», вкладка «Опрацювання виплатних параметрів», журнал «Діючі рішення»;  8.2 Взяття заяви в роботу;  8.3 перевірка документів для виплати у вкладці «Відкрити картку ЕОС» (заява про надання субсидії, паспорт, РНОКПП);  8.4 внесення даних виплатних реквізитів згідно поданих документів у вкладці «Рішення про призначення», підпункт «Параметри виплати» (при призначенні пільги)/  вибір причини блокування з випадаючого списку та зазначення дати блокування виплати у функціоналі «Блокування виплати»  (при припиненні пільги)/;  вибір періоду для поновлення по Рішенню про призначення  у функціоналі «Поновлення виплати» (при поновленні пільги)  8.5 збереження даних  8.6 виплата сум призначеної субсидії у виплатний період (статус «Нараховано»)/  припинення виплати житлової субсидії (статус «Припинено виплату»)/  поновлення виплати житлової субсидії (зміна статусу з «Призупинено виплату» на «Нараховано»).  9. Вибір необхідного особового рахунку в підсистемі «Призначення та виплата деяких соціальних виплат», вкладка «Ведення ЕОС»;  9.1 внесення даних про відрахування у розділі «Відрахування»  9.2 формування протоколу;  9.3 збереження даних. | Фахівець відповідного Відділу опрацювання документації  Фахівець відповідного Відділу опрацювання документації | В  В,З | У виплатний період  У виплатний період |