

**МИНИСТЕРСТВО
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

15.10.2020

№ 614

г. Мурманск

**Об утверждении административного регламента
Министерства труда и социального развития Мурманской области
по предоставлению государственной услуги «Предоставление мер
социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или)
коммунальных услуг в денежной форме отдельным категориям
граждан»**

В соответствии с пунктами 2.1 и 2.5 Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей, утвержденного постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП, пунктом 2.2.2.4 Положения о Министерстве труда и социального развития Мурманской области, утвержденного постановлением Правительства Мурманской области от 05.11.2019 № 503-ПП, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг в денежной форме отдельным категориям граждан» в новой редакции согласно приложению (далее - Административный регламент).

2. Руководителям государственных областных казенных учреждений - центров социальной поддержки населения обеспечить исполнение Административного регламента.

3. Управлению демографической политики и организации мер социальной поддержки (Бурмистрова О.Е.) обеспечить размещение Административного регламента на интернет-сайте Министерства труда и социального развития Мурманской области официального интернет-портала «Правительство Мурманской области», на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и в «Электронном бюллетене».

4. Признать утратившими силу:

- приказ Министерства труда и социального развития Мурманской области от 28.12.2018 № 640 «Об утверждении административного регламента Министерства социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление мер социальной

поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг в денежной форме отдельным категориям граждан»;

- абзац шестой пункта 1 приказа Министерства социального развития Мурманской области от 12.03.2019 № 128 «О внесении изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг»;

- пункт 11 изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг, утвержденных приказом Министерства труда и социального развития Мурманской области от 28.11.2019 № 589 «О внесении изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра С.Ю. Виденееву.

Министр



С.Б. Мякишев

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социального развития
Мурманской области
от 15.10.2020 № 617

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Министерства труда и социального развития Мурманской области
по предоставлению государственной услуги «Предоставление мер
социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или)
коммунальных услуг в денежной форме отдельным категориям граждан»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг в денежной форме отдельным категориям граждан» (далее – государственная услуга и ежемесячная жилищно-коммунальная выплата соответственно).

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями для предоставления государственной услуги являются граждане, проживающие на территории Мурманской области, указанные в пункте 1 статьи 1 Закона Мурманской области от 29.06.2009 № 1116-01-ЗМО «О реализации переданных Российской Федерацией субъектам Российской Федерации полномочий по предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг» (далее – заявитель);

1.2.2. Заявителями на предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты являются также законные представители или доверенные лица вышеуказанных лиц (далее – представитель заявителя).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты Министерства труда и социального развития Мурманской области (далее – Министерство), государственных областных казенных учреждений – центров социальной поддержки населения (далее – Учреждения) размещены:

- на официальном сайте Министерства: <http://minsoc.gov-murman.ru>;

- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;

- на информационных стендах и интернет-сайтах Учреждений.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, графике работы ГОБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее – Многофункциональный центр) и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ, при одновременном упоминании - многофункциональные центры) размещены на официальном сайте уполномоченного Многофункционального центра: <http://mfc51.ru>, на интернет-сайтах Учреждений.

1.3.2. Сведения о графике работы Министерства, Учреждений сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- на официальном сайте Министерства <http://minsoc.gov-murman.ru>;

- на вывесках при входе в здания, в которых располагаются Учреждения;

- на информационных стендах в Учреждениях.

1.3.3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги, в том числе об услугах, необходимых и обязательных для ее предоставления, осуществляют должностные лица Министерства, Учреждений, многофункциональных центров.

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;

- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств почтовой связи;

- электронной почты;

- сети Интернет, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций): <https://www.gosuslugi.ru>;

- средств массовой информации;

- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

- информационных стендов.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Министерства, Учреждения, ответственное за консультирование граждан, обязано:

- назвать наименование органа (учреждения), должность, свои фамилию, имя, отчество;

- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного консультирования не должно превышать 15 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностные лица Министерства, Учреждения, ответственные за консультирование граждан, дают ответ в пределах своей компетенции.

Если должностные лица Министерства, Учреждения не могут самостоятельно дать ответ на поставленный вопрос, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, они обязаны предложить заявителю выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) изложить суть обращения в письменной форме;
- б) обратиться в иное удобное для заявителя время для консультации;
- в) получить необходимую консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

Факт устного консультирования фиксируется в Журнале учета приема граждан (Приложение № 3 к Административному регламенту).

1.3.8. Должностные лица Министерства, Учреждений, ответственные за консультирование граждан, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.9. При наличии письменного обращения заявителю направляются письменные разъяснения. Должностные лица Министерства, Учреждения, ответственные за консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.10. Руководитель Министерства, Учреждения или иные уполномоченные ими должностные лица определяют исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает руководитель Министерства, Учреждения или иные уполномоченные ими должностные лица. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом, либо с использованием сети «Интернет», в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа получения, указанного в письменном обращении заявителя.

1.3.12. При письменном консультировании должностные лица Министерства, Учреждения, ответственные за консультирование граждан, направляют ответ заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае, если подготовка ответа требует направления запросов в иные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению руководителя Министерства, Учреждения или иных уполномоченных ими должностных лиц срок рассмотрения письменных обращений, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, может быть продлен на срок до 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения (Приложение № 8 к Административному регламенту).

1.3.13. Письменное консультирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, на официальном сайте Министерства: <http://minsoc.gov-turkman.ru>.

1.3.14. Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении к должностному лицу Учреждения, осуществляющему консультирование граждан.

1.3.15. При предварительной записи заявитель сообщает свои

персональные данные, желаемые дату и время обращения в Учреждение.

Предварительная запись осуществляется путем внесения должностным лицом Учреждения, ответственным за консультирование граждан, в журнал предварительной записи приема граждан (Приложение № 2 к Административному регламенту).

1.3.16. Должностное лицо Учреждения, ответственное за консультирование граждан, сообщает заявителю дату и время его обращения в Учреждение и номер кабинета, в который следует обратиться.

1.3.17. Должностное лицо Учреждения, ответственное за консультирование граждан, в обязательном порядке информирует заявителя:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;
- г) об основаниях прекращения государственной услуги;
- д) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;
- е) о порядке обжалования решений, действий или бездействия Учреждения, должностных лиц Учреждения.

1.3.18. Устное консультирование осуществляется с привлечением электронных средств массовой информации, радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.3.19. Выступления в средствах массовой информации, на встречах с населением должностных лиц Министерства, Учреждений, ответственных за консультирование граждан, согласовываются с руководителем Министерства, Учреждения.

1.3.20. Консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов, в том числе настольных. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

1.3.21. На официальном сайте Министерства размещается следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Министерства, Учреждений;
- сведения о графике работы Министерства, Учреждений;
- сведения о графике консультирования граждан;
- административные регламенты Министерства по предоставлению государственных услуг.
- сведения о графике работы многофункциональных центров, осуществляющих прием документов.

1.3.22. На информационных стендах в Учреждениях размещается следующая информация:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие вопросы предоставления удостоверения многодетной семьи;
- б) извлечения из текста настоящего Регламента;

- в) перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- г) образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления государственной услуги;
- д) схема размещения должностных лиц Учреждений, ответственных за консультирование граждан, и режим приема ими граждан;
- е) адреса, график работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги;
- ж) основания для предоставления государственной услуги;
- з) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- и) порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги в Министерстве, Учреждениях;
- к) порядок обжалования решений, действий или бездействия Учреждения, должностных лиц Учреждения.
- л) адреса, график работы многофункциональных центров, осуществляющих прием документов на предоставление государственной услуги.

1.3.23. Информация, указанная в настоящем подразделе Административного регламента, в том числе размещаемая в сети «Интернет», на Едином портале на основании сведений, содержащихся в федеральном реестре, предоставляется Заявителю бесплатно.

1.3.24. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения Заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства Заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию Заявителя или предоставление им персональных данных.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг в денежной форме отдельным категориям граждан.

2.2. Наименование государственного областного учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляют Учреждения, подведомственные Министерству.

2.2.2. Министерство организует, координирует и контролирует деятельность Учреждений в рамках предоставления государственной услуги.

2.2.3. Государственная услуга предоставляется в многофункциональных центрах в части:

- приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и передачи их в Учреждение;
- приема жалоб на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, его должностных лиц и передачи их в Министерство.

2.2.4. При предоставлении государственной услуги Учреждения взаимодействуют с органами (организациями), в распоряжении которых находятся сведения, необходимые для предоставления государственной услуги (далее – Органы):

- с Управлением по вопросам миграции УМВД России по Мурманской области, многофункциональными центрами в части получения сведений, подтверждающих место жительства (место пребывания) на территории Мурманской области, сведений о лицах, проживающих совместно с заявителем, сведений о родственниках заявителя;

- с Федеральной налоговой службой Российской Федерации в части получения сведений об актах гражданского состояния;

- с Пенсионным фондом Российской Федерации в части получения сведений, подтверждающих факт установления инвалидности, содержащихся в Федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов»;

- с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Мурманской области в части получения сведений из Единого государственного реестра недвижимости (ЕГРН) и сведений о площади жилого помещения;

- с органами социальной защиты населения в части получения сведений о непредоставлении (прекращения получения) ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;

- с органами местного самоуправления в части получения информации об отсутствии централизованного отопления и (или) газоснабжения в занимаемом жилом помещении;

- с организациями, предоставляющими потребителю коммунальные услуги, осуществляющими продажу коммунальных ресурсов и (или) осуществляющими начисление платы за жилое помещение и коммунальные услуги (далее – Исполнитель), для получения сведений о начисленной плате за жилое помещение и коммунальные услуги за расчетный месяц, подтверждающих факт внесения заявителями платы за предыдущий месяц и отсутствие задолженности (при наличии технической возможности).

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- принятие решения об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;

– направление уведомления заявителю об отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (далее – уведомление об отказе).

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Решение об установлении или об отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты принимается Учреждением в течение 10 рабочих дней с даты обращения заявителя.

Датой обращения за ежемесячной жилищно-коммунальной выплатой считается дата приема заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента (в случае если документы направлены по почте – дата их получения Учреждением).

Срок регистрации заявления и документов – 1 рабочий день.

2.4.2. Максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче документов на предоставление государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.4.3. Время приема заявления и необходимых документов для предоставления государственной услуги от гражданина, получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.4.4. Если при рассмотрении заявления об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты в представленных заявителем документах выявлены расхождения с имеющейся в Учреждении информацией, Учреждение проводит дополнительную проверку сведений, содержащихся в документах, путем направления письменных запросов в организации, располагающие необходимыми сведениями. В этом случае решение об установлении или отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты принимается не позднее чем через 30 календарных дней с даты обращения заявителя (поступления документов по почте).

Уведомление об отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (Приложение № 7 к Административному регламенту), а также о проведении дополнительной проверки сведений, содержащихся в представленных заявителем документах (Приложение № 8 к Административному регламенту), направляется в адрес заявителя в течение 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

2.4.5. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

2.5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

– Гражданским кодексом Российской Федерации¹;

¹ «Российская газета», № 238-239, 08.12.1994

- Жилищным кодексом Российской Федерации²;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»³;
- Законом Мурманской области от 29.06.2009 № 1116-01-ЗМО «О реализации переданных Российской Федерацией субъектам Российской Федерации полномочий по предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг»⁴;
- постановлением Правительства Мурманской области от 21.04.2010 № 171-ПП «О правилах предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг в денежной форме отдельным категориям граждан в Мурманской области»⁵;
- постановлением Правительства Мурманской области от 05.11.2019 № 503-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве труда и социального развития Мурманской области»⁶;
- настоящим Административным регламентом.

2.5.2 Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещается на официальном сайте Министерства в сети «Интернет», в федеральном реестре и на Едином портале.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для принятия решения об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты необходимы следующие документы (сведения):

- а) заявление о предоставлении государственной услуги по форме согласно Приложению № 1 к Административному регламенту с указанием способа осуществления выплаты;
- б) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя;
- в) копии документов, подтверждающих право на меры социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг (за исключением документа федерального государственного учреждения медико-социальной экспертизы, подтверждающего факт установления инвалидности);
- г) копии документов, подтверждающих правовые основания владения и пользования жилым помещением (в отношении жилых помещений, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним);

² «Российская газета», № 1, 12.01.2005

³ «Российская газета», № 168, 30.07.2010

⁴ «Мурманский Вестник», № 120, 07.07.2009

⁵ «Мурманский Вестник», № 82, 12.05.2010

⁶ «Официальный интернет-портал правовой информации» <http://www.pravo.gov.ru>, 08.11.2019.

д) копии свидетельств о рождении детей, выданных компетентными органами иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык (для семей, имеющих детей-инвалидов);

е) копии документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя заявителя (в случае обращения лиц, имеющих право выступать от имени заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Согласие на обработку персональных данных, являющееся приложением к заявлению на предоставление государственной услуги, заполняется лицами, которые не являются заявителями, но обработка персональных данных которых необходима для предоставления государственной услуги.

С заявлением об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты семье, имеющей ребенка-инвалида, может обратиться один из членов данной семьи, совместно проживающий с ребенком-инвалидом.

2.6.2. Обязанность по предоставлению документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, возложена на заявителя.

Ответственность за достоверность указанных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента документов и полноту содержащихся в них сведений, являющихся основанием для установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, возлагается на заявителя. Учреждение имеет право проверки указанных сведений.

2.6.3. Заявление и документы, указанные в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, граждане:

- представляют лично либо через представителя заявителя в многофункциональный центр;

- направляют посредством почтовой связи в Учреждение.

Копии документов, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента, направленные для установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты в Учреждение по почте, за исключением нотариально заверенных, должны быть заверены в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обязанность подтверждения факта отправки документов по почте лежит на заявителе.

В случае обращения граждан в многофункциональный центр представление копий документов не требуется.

2.6.4. Заявление о предоставлении государственной услуги составляется в единственном экземпляре-подлиннике и подписывается заявителем.

Заявление должно быть заполнено лично заявителем. В исключительных случаях допускается заполнение заявления иным лицом, в том числе должностным лицом Учреждения. В случае заполнения заявления должностным лицом Учреждения текст заявления зачитывается заявителю, после чего он проставляет личную подпись.

Заявление о предоставлении государственной услуги от имени заявителей могут подавать представители заявителя.

Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений.

Представленные документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Документы с истекшим сроком их действия, представленные для принятия решения о предоставлении государственной услуги, к рассмотрению не принимаются.

2.6.5. Для установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты дополнительно необходимы следующие документы (сведения):

а) справка о непредоставлении (прекращении предоставления) мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг по месту жительства (в случае установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты по месту пребывания);

б) сведения о лицах, проживающих совместно с заявителем, и родственных связях между данными лицами и заявителем (для граждан, меры социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг которых распространяются на членов семьи);

в) сведения о площади жилого помещения;

г) документы (сведения), подтверждающие правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением (в части документов, подтверждающих владение жилым помещением, права на которое зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним), - для инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов;

д) сведения об отсутствии централизованного отопления и газоснабжения в занимаемых жилых помещениях (в случае проживания граждан в домах без централизованного отопления и газоснабжения).

е) сведения, подтверждающие место жительства (место пребывания) на территории Мурманской области;

ж) сведения о рождении детей;

з) сведения, подтверждающие факт установления инвалидности.

Документы и сведения, указанные в настоящем пункте, запрашиваются Учреждением в Органах, указанных в пункте 2.2.3 Административного регламента, в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием средств обеспечения межведомственного электронного взаимодействия в случае, если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе. Органы, представившие указанные сведения, несут ответственность за их достоверность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6.6. Для возобновления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, приостановленной в связи с имеющейся у граждан задолженностью по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, граждане представляют в Учреждение либо копии документов, содержащих сведения о начисленной плате за жилое помещение и коммунальные услуги за период, предшествующий обращению, и подтверждающих факт оплаты данных услуг и погашение задолженности в полном объеме (при поступлении в Учреждения таких сведений в электронном виде от Исполнителей представление копий документов не требуется), либо соглашение с Исполнителем о ее погашении.

2.6.7. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов или областных учреждений, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень⁷ услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Мурманской области, утвержденный Правительством Мурманской области;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов для предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.7.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- представление заявителем неполного комплекта документов;
- предоставление документов, содержащих неполные и (или) недостоверные сведения;

⁷ Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Мурманской области утвержден постановлением Правительства Мурманской области от 20.04.2011 № 198-ПП.

- несоответствие заявителя требованиям пункта 1.2.1 Административного регламента.

Непредставление (несвоевременное представление) документов (информации) органами и организациями по межведомственному запросу не является основанием для отказа в предоставлении заявителю государственной услуги.

2.7.3. Основания для приостановления принятия решения о предоставлении государственной услуги отсутствуют.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги и способы ее взимания

2.8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.8.2. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом Российской Федерации от 11.02.1993 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату, размер которой установлен статьей 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.9.1. Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется расположение Учреждений, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности для граждан.

2.9.2. Здание, в котором расположено Учреждение должно быть оборудовано отдельным входом. Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами.

2.9.3. Центральный вход в здание Учреждений должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Учреждения;
- режим работы.

2.9.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.7. Для удобства граждан помещения для приема заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

2.9.8. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.9. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.10. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.9.11. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.12. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности разложить документы.

2.9.13. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления государственной услуги, размещаются в вестибюле Учреждения.

2.9.14. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается создание условий беспрепятственного доступа в Учреждение, оказание должностным лицом, ответственным за консультирование граждан, необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению консультации.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.10.1. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в приложении № 9 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1. Бланк заявления заявитель может получить в электронном виде на Едином портале.

2.11.2. Государственная услуга в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, не предоставляется.

2.11.3. Состав действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении государственной услуги с использованием Единого портала:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения, должностного лица Учреждения.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги;
- ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения, подготовка проектов решений о предоставлении государственной услуги,

отказе в предоставлении государственной услуги и формирование личного дела заявителя;

- экспертиза документов, содержащихся в личном деле, для установления права на получение государственной услуги;
- принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги;
- уведомление заявителя о принятом решении;

3.1.2. Процедура исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется в соответствии с подразделом 3.6 Административного регламента.

3.1.3. Последовательность административных процедур (действий), выполняемых многофункциональными центрами по предоставлению государственной услуги:

- информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги;
- прием и регистрация в многофункциональных центрах заявления и документов, представленных для предоставления государственной услуги.

3.2. Прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Учреждение заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента:

- представленных гражданами лично (через представителя) в многофункциональные центры;
- направленных гражданами по почте.

Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах

3.2.2. При поступлении в многофункциональные центры заявления с документами специалист многофункционального центра:

- устанавливает личность заявителя (представителя заявителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность заявителя, или личность и полномочия представителя заявителя;
- проверяет правильность заполнения заявления. В случае отсутствия заполненного заявления – оформляет заявление в автоматизированной информационной системе многофункционального центра (далее – АИС МФЦ), распечатывает и представляет заявителю (представителю заявителя) для подписания. В случае отсутствия технической возможности заполнения заявления в АИС МФЦ – распечатывает заявление и выдает заявителю (представителю заявителя) для заполнения и подписания. При необходимости – оказывает помощь в заполнении заявления; в исключительных случаях –

заполняет заявление от имени заявителя, после чего зачитывает заявителю (представителю заявителя) текст заявления и предлагает ему поставить личную подпись;

- сканирует заявление и прилагаемые документы (при наличии) каждый документ отдельным файлом и направляет в Учреждение их электронные копии, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью, по защищенному каналу электронного взаимодействия;
- формирует в АИС МФЦ расписку для заявителя (представителя заявителя) о приеме заявления;
- распечатывает 2 (два) экземпляра расписки и предоставляет заявителю (представителю заявителя) для подписания;
- контролирует проставление подписи заявителем (представителем заявителя) в расписке;
- выдает заявителю (представителю заявителя) первый экземпляр расписки;
- передает должностному лицу многофункционального центра, ответственному за хранение и контроль документов, второй экземпляр расписки вместе с оригиналом заявления.

Срок выполнения административных действий – 20 минут.

3.2.3. В случае отсутствия технической возможности осуществления электронного обмена документами с Учреждением более 1 суток передает документы, принятые от заявителя для получения государственной услуги, специалисту многофункционального центра, ответственному за передачу документов в Учреждение.

Срок выполнения административного действия - в течение 1 рабочего дня, со дня поступления заявления и документов.

3.2.4. Специалист многофункционального центра, ответственный за передачу документов в Учреждение, передает полученные документы должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство в сроки, оговоренные соглашением о взаимодействии.

Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги, поступивших в Учреждение по почте

3.2.5. В день поступления заявления и документов, направленных гражданами по почте, должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство (далее – Делопроизводитель), регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю Учреждения либо иному уполномоченному им лицу (далее – Руководитель).

3.2.6. Руководитель визирует заявление и передает его вместе с документами Делопроизводителю.

3.2.7. Делопроизводитель в день получения заявления и документов от руководителя передает их должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов и регистрацию заявления.

3.2.8. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов, в день получения заявления и документов от делопроизводителя:

- вносит в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (Приложение № 4 к Административному регламенту) соответствующую запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе регистрационный номер и дату регистрации;

- заполняет расписку-уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов и передает ее Делопроизводителю;

- передает зарегистрированные заявление и документы должностному лицу, ответственному за ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения, подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) и формирование личного дела заявителя (далее – Специалист).

Срок выполнения административных действий 20 минут.

3.2.9. Делопроизводитель в день получения от должностного лица Учреждения, ответственного за прием документов и регистрацию заявления, расписки-уведомления о приеме и регистрации заявления и необходимых документов, поступивших по почте, регистрирует ее в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет заявителю простым почтовым отправлением.

3.3. Ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения, подготовка проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) и формирование личного дела заявителя

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение Специалистом зарегистрированного заявления и документов от должностного лица Учреждения, ответственного за прием и регистрацию заявления и документов.

3.3.2. Специалист в день получения заявления и документов от должностного лица, ответственного за прием и регистрацию заявления и документов:

- проверяет наличие представленных документов;
- осуществляет ввод в базу данных Учреждения общую информацию о заявителе, правовую информацию;

- подготавливает проекты межведомственных запросов о предоставлении сведений, указанных в пункте 2.6.5 Административного регламента, в государственные (муниципальные) органы и организации, в распоряжении которых находятся указанные документы, и передает их на рассмотрение и подпись Руководителю, или, при наличии технической возможности, формирует межведомственный запрос в электронном виде, подписывает электронной подписью и направляет его через систему межведомственного электронного взаимодействия в соответствующий орган

(организацию), в распоряжении которого находится данный документ (сведения).

3.3.3. Руководитель в день получения от Специалиста проектов межведомственных запросов подписывает и передает их делопроизводителю.

3.3.4. Делопроизводитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя подписанных межведомственных запросов о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них) регистрирует их в электронной базе данных и направляет адресатам простым почтовым отправлением либо иным способом, согласованным с адресатами.

3.3.5. При поступлении ответов на межведомственные запросы Делопроизводитель в день получения ответов регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает Руководителю.

3.3.6. Руководитель в день получения от Делопроизводителя ответов на межведомственные запросы:

- рассматривает поступившие ответы на межведомственные запросы и расписывает их Специалисту;

- передает ответы на межведомственные запросы с проставленной резолюцией Делопроизводителю.

3.3.7. В день получения ответов на межведомственные запросы с резолюцией от Руководителя Делопроизводитель передает ответы на межведомственные запросы Специалисту.

3.3.8. Специалист в день получения ответов на межведомственные запросы от Делопроизводителя, либо ответов на межведомственные запросы, полученные через систему межведомственного электронного взаимодействия, осуществляет ввод в базу данных Учреждения сведений, полученных из ответов на межведомственные запросы.

3.3.9. По окончании ввода в базу данных информации Специалист:

- при отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 2.7.2 настоящего Административного регламента, формирует в автоматизированном режиме проект решения о предоставлении государственной услуги (Приложение № 5 к Административному регламенту);

- при наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 2.7.2 настоящего Административного регламента, формирует в автоматизированном режиме проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги (Приложение № 6 к Административному регламенту);

- в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги формирует в автоматизированном режиме проект уведомления об отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (Приложение № 7 к Административному регламенту) и распечатывает его в 2-х экземплярах;

- осуществляет распечатку проекта решения из базы данных Учреждения;

- проставляет на проекте решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги личную подпись и дату подготовки решения;
- осуществляет формирование личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (далее – личное дело) в составе: проекта решения о предоставлении государственной услуги, заявления, подлинников и (или) заверенных в установленном порядке копий представленных документов; либо в составе: проекта решения об отказе в предоставлении государственной услуги, проекта уведомления об отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты в 2-х экземплярах, заявления, подлинников и (или) заверенных в установленном порядке копий представленных документов;
- передает личное дело для проведения экспертизы должностному лицу Учреждения, осуществляющему экспертизу документов (далее – Эксперт).

Срок выполнения административных действий – 2 рабочих дня.

3.4. Экспертиза документов, содержащихся в личном деле получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, для установления права на получение государственной услуги

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение Экспертом сформированного личного дела.

3.4.2. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела от Специалиста:

- определяет наличие или отсутствие у заявителя права на предоставление государственной услуги на основании представленных документов;
- проверяет наличие в личном деле всех документов и сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, а также их соответствие установленным требованиям;
- осуществляет проверку корректности, полноты и правильности введенной в базу данных Учреждения информации, в том числе путем сопоставления сведений, содержащихся в документах и в базе данных Учреждения;
- законности, правильности подготовки проекта решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.4.3. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки документов, содержащихся в личном деле, выполняет одно из следующих административных действий:

- визирует проект решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги, уведомления об отказе в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги и передает личное дело Руководителю при отсутствии замечаний к содержащимся в нем документам, к информации о заявителе, введенной в базу

данных Учреждения, к проекту решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги;

– возвращает личное дело Специалисту при выявлении замечаний к содержащимся в нем документам, к информации, введенной в базу данных Учреждения, к проекту решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги.

3.4.4. Специалист в течение 1 рабочего дня со дня получения от Эксперта личного дела на доработку устраняет замечания и передает личное дело Эксперту.

3.4.5. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела после устранения замечаний от Специалиста осуществляет административные действия, предусмотренные пунктом 3.4.2 - 3.4.3 Административного регламента.

Срок выполнения административных действий – 3 рабочих дня.

3.5. Принятие решения о предоставлении государственной услуги, отказе в предоставлении государственной услуги

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение руководителем от Эксперта личного дела.

3.5.2. Руководитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от Эксперта личного дела:

- проверяет документы и материалы личного дела;
- проставляет личную подпись и оттиск печати Учреждения на проекте решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги. В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги подписывает 2 экземпляра проекта об отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;
- передает личное дело должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов и регистрацию заявления;
- в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги передает Делопроизводителю 2 экземпляра уведомления об отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты.

3.5.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела от Руководителя:

- вносит дату и содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;
- сообщает содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги заявителю по телефону или электронной почте при наличии соответствующего указания в заявлении.

3.5.4. Делопроизводитель после получения от Руководителя 2-х экземпляров уведомления об отказе, регистрирует его в электронной базе данных исходящей корреспонденции:

- экземпляр с визой эксперта передает специалисту для приобщения в личное дело;
- экземпляр без визы эксперта направляет заявителю простым почтовым отправлением.

Срок выполнения административных действий - 4 рабочих дня.

3.6. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.6.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.6.2. Специалист Учреждения в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

3.6.3. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие в документах опечаток и ошибок.

3.6.4. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, специалист Учреждения осуществляет их исправление или замену в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах подготавливает уведомление об отказе в исправлении опечаток и (или) ошибок.

3.6.5. Руководитель Учреждения подписывает исправленные специалистом документы либо уведомление об отказе в исправлении опечаток и ошибок и передает их Делопроизводителю для регистрации и направления заявителю.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем назначения министром труда и социального развития Мурманской области (далее – министр) проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждений законодательства Российской Федерации и законодательства Мурманской

области, положений Административного регламента.

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

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) Министерства.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Министерства) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги министр назначает должностных лиц Министерства, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты проверки оформляются в виде Акта, в котором отмечаются выявленные нарушения законодательства Российской Федерации и законодательства Мурманской области, несоответствия Административному регламенту.

Акт подписывают должностные лица Министерства, проводившие проверку, и утверждает министр.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей министр рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждений за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, неразглашение персональных сведений получателей ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Учреждения требований Административного регламента закрепляется в

должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Учреждения или иным уполномоченным им лицом.

4.3.2. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов, несет персональную ответственность за прием документов для предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Административного регламента.

Специалист и Эксперт несут персональную ответственность за проверку документов заявителя, законность и обоснованность принимаемых решений, подготовку проектов решений, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом, законодательством Российской Федерации и Мурманской области.

Делопроизводитель несет персональную ответственность за осуществление делопроизводства.

4.3.3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет Руководитель.

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

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Министерства с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении государственной услуги.

В тридцатидневный срок с момента поступления в Министерство обращения от граждан, их объединений или организаций обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ УЧРЕЖДЕНИЙ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ РАБОТНИКОВ

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) подведомственных Министерству учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников (далее - жалоба).

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

6) требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

7) отказ учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении

государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. Прием жалоб осуществляется Министерством, Учреждениями, многофункциональными центрами.

Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается этим Учреждением. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя Учреждения, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в Министерство.

Жалоба рассматривается многофункциональными центрами, предоставившими государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) его должностного лица и (или) работника.

Жалоба на решение и (или) действие (бездействие) работника многофункционального центра подается его руководителю.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) многофункционального центра, руководителя многофункционального центра подается учредителю многофункционального центра.

5.2.2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) работника многофункционального центра возможно в случаях, указанных в подпунктах 1, 3, 4, 6 пункта 5.1.2 настоящего Административного регламента.

5.2.3 Жалоба на решения и действия (бездействие) Министерства, Учреждений и их должностных лиц может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

- 1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства;
- 2) на Едином портале;
- 3) на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги;

4) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Министерство, подведомственные учреждения, многофункциональные центры.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

Информация, указанная в данном подразделе, размещается в федеральном реестре и на Едином портале.

Приложение № 1
к Административному регламенту

(наименование государственного областного казенного учреждения – центра социальной поддержки населения)

ЗАЯВЛЕНИЕ

НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

От _____
(фамилия, имя, отчество)_____
(полный адрес места жительства)_____
(телефон)

Наименование документа, удостоверяющего личность		Дата выдачи	
Номер документа		Дата рождения	
Кем выдан			
СНИЛС (при отсутствии – место рождения)			

Место работы _____
(наименование предприятия, учреждения, организации)Не работаю с _____
(указать дату)

Вид пенсионного обеспечения:

- Пенсия за выслугу лет Пенсия по старости Пенсия по инвалидности
 Пенсия по случаю потери кормильца Социальная пенсия

Орган, осуществляющий выплату пенсии:

- Пенсионный фонд РФ Минобороны России МВД России
 МЧС России ФСКН России ФСИН России

 Иной орган (указать какой) _____Льготный социальный статус _____
(указать категорию)

Сведения о составе семьи:

№ п/п	Ф. И. О. члена семьи	Число, месяц, год рождения	Степень родства	Наименование образовательного учреждения, в котором обучается ребенок

Представитель гражданина или законный представитель несовершеннолетнего ребенка (недееспособного лица) *(нужное подчеркнуть)*_____
(фамилия, имя, отчество)_____
(полный адрес места жительства, пребывания, фактического проживания)_____
(телефон)

Сведения о жилом помещении:

Наличие лифтового оборудования в доме (V)	ДА <input type="checkbox"/>	НЕТ <input type="checkbox"/>	Количество этажей в доме		Количество комнат в жилом помещении	
---	--------------------------------	---------------------------------	--------------------------	--	-------------------------------------	--

Прошу предоставить мне социальную поддержку, установленную законами Российской Федерации, законами Мурманской области и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Мурманской области:

1.	Социальные выплаты (услуги) адресного характера	
1.1.		
1.2.		
1.3.		
1.4.		
1.5.		
2.	Меры социальной поддержки семей с детьми	
2.1.		
2.2.		
2.3.		
2.4.		
2.5.		
3	Меры социальной поддержки отдельным категориям граждан	
3.1.		
3.2.		
3.3.		
3.4.		
3.5.		
4	Дополнительные меры социальной поддержки в рамках целевых программ	
4.1.		
4.2.		
4.3.		
4.4.		
4.5.		

Прошу перечислять денежные средства на счет № _____, открытый в _____ или на почтовое отделение связи № _____ ФГУП «Почта России».

Сообщаемые мной сведения подтверждаю документами.
 Получателем мер социальной поддержки по иным основаниям (федеральный льготный статус) **не являюсь**.
 Обо всех изменениях, влияющих на право получения мер социальной поддержки (установление федеральной ЕДВ, смена места жительства или фамилии, выезд с территории Мурманской области, изменения состава и дохода семьи и др.), обязуюсь сообщить **в течение 14 дней, одного месяца, двух месяцев, безотлагательно** с момента их наступления (нужное подчеркнуть).
 О принятом решении по предоставлению мер социальной поддержки прошу сообщить по телефону или по электронной почте _____
 (указать адрес электронной почты)

Дата подачи заявления

Подпись

Данные, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам	Подпись специалиста, принявшего заявление
--	---

Приложение к единому заявлению

Наименование (Ф.И.О.) оператора

адрес оператора

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Я, _____
(фамилия, имя, отчество)

даю согласие в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку и использование моих персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении, с целью предоставления социальных выплат и мер социальной поддержки, в том числе получение (предоставление) моих персональных данных от других операторов, участвующих в информационном обмене на основании Договоров (Соглашений).

Дата рождения: _____
(число, месяц, год)

Документ, удостоверяющий личность: _____
(наименование, серия и номер

_____ документа, кем и когда выдан)

Адрес постоянного места жительства: _____

Ознакомлен с порядком получения (предоставления) информации, касающейся обработки моих персональных данных.

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена).

Настоящее заявление действует на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отзыв согласия осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Право отзыва настоящего согласия мне разъяснено.

_____ « ____ » _____ 20 ____ г.
(Ф.И.О.)

_____ (подпись)

Расписка-уведомление

Заявление и др. документы гр. _____ принял.

Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Подпись специалиста, принявшего документы	Расшифровка подписи

Приложение № 2
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ
ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя	Адрес регистрации, места жительства	Дата (месяц, число) и время (часы, минуты) приема	Причины обращения
1	2	3	4	5	6

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ п/п	Дата	ФИО заявителя, почтовый адрес его места жительства (пребывания), контактный телефон	Причина обращения	ФИО должностного лица, осуществлявшего прием	Личная подпись заявителя
1	2	3	4	5	6

ЖУРНАЛ
регистрации заявлений и решений по вопросу установления
ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты

№ п/п	Дата приема заявления	ФИО заявителя	Место жительства	Дата, номер и содержание принятого решения	ФИО должностного лица, принявшего заявления, и его подпись
1	2	3	4	5	6

(наименование Учреждения)

Р Е Ш Е Н И Е

от _____ № _____

**Об установлении
ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты**

В соответствии с:

- Законом Мурманской области от 29.06.2009 № 1116-01-ЗМО «О реализации переданных Российской Федерацией субъектам Российской Федерации полномочий по предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан по оплате жилого помещения и коммунальных услуг»,

- постановлением Правительства Мурманской области от 21.04.2010 № 171-ПП «О правилах предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг в денежной форме отдельным категориям граждан в Мурманской области»

Гражданин (ф.и.о. полностью): _____

Адрес: _____

Категория: _____

Номер карточки учета: _____

Установить ежемесячную жилищно-коммунальную выплату

в размере: _____ руб. _____ коп.

с _____ /начало действия/

по _____ /окончание действия/

Руководитель _____ /
М.П. _____
подпись_____ /
ф.и.о.Специалист _____ /
подпись_____ /
ф.и.о.Эксперт _____ /
подпись_____ /
ф.и.о.

(наименование Учреждения)

Р Е Ш Е Н И Е

от _____ № _____

**Об отказе в установлении
ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты**

В соответствии с:

- Законом Мурманской области от 29.06.2009 № 1116-01-ЗМО «О реализации переданных Российской Федерацией субъектам Российской Федерации полномочий по предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан по оплате жилого помещения и коммунальных услуг»,

- постановлением Правительства Мурманской области от 21.04.2010 № 171-ПП «О правилах предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг в денежной форме отдельным категориям граждан в Мурманской области»

Гражданин (ф.и.о. полностью): _____

Адрес: _____

Категория: _____

Номер карточки учета: _____

Отказать в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты

Причина отказа:

Руководитель

М.П.

_____/

подпись

_____/

ф.и.о.

Специалист

_____/

подпись

_____/

ф.и.о.

Эксперт

_____/

подпись

_____/

ф.и.о.

УВЕДОМЛЕНИЕ ГРАЖДАНИНА
ОБ ОТКАЗЕ В УСТАНОВЛЕНИИ
ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЙ ВЫПЛАТЫ

Угловой штамп

(Ф.И.О заявителя)_____
(адрес заявителя)Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителя)

Уведомляем, что при рассмотрении Вашего заявления об установлении
ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты Вам отказано в установлении
в связи с _____

(указать обоснование отказа)

Основание: пункт 2.7.2 Административного регламента Министерства труда и
социального развития Мурманской области по предоставлению
государственной услуги «Предоставление мер социальной поддержки по
оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг в денежной форме
отдельным категориям граждан».

Руководитель

(подпись руководителя)_____
(расшифровка подписи)

УВЕДОМЛЕНИЕ ГРАЖДАНИНА
О ПРОДЛЕНИИ СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

Угловой штамп

(Ф.И.О заявителя)_____
(адрес заявителя)Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителя)Уведомляем, что рассмотрение Вашего заявления продлено на срок до
30 дней в связи с необходимостью __________
(указать обоснование дополнительной проверки сведений)

Основание: пункты 1.3.12; 2.4.4 Административного регламента Министерства труда и социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг в денежной форме отдельным категориям граждан».

Окончательный ответ на Ваше заявление будет направлен в срок не позднее _____.
(дата)

Руководитель

(подпись руководителя)_____
(расшифровка подписи)

Показатели доступности и качества
предоставления государственной услуги

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления государственной услуги		
1.	Процент заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	1
3.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
4.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент заявителей, обратившихся за консультацией)	10%
Показатели качества предоставления государственной услуги		
5.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
6.	Количество обоснованных жалоб	0
7.	Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100%
8.	Процент заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100%