

Утвержден
приказом Министерства труда
и социального развития
Мурманской области
от 27.09.2013 № 509

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Министерства труда и социального развития Мурманской области
по предоставлению государственной услуги
«Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на
оплату жилого помещения и коммунальных услуг»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги «Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (далее – государственная услуга и субсидии).

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями для предоставления государственной услуги (далее – заявители) являются граждане Российской Федерации и иностранные граждане, если это предусмотрено международными договорами Российской Федерации, из числа:

- 1) пользователей жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде;
- 2) нанимателей жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;
- 3) членов жилищного или жилищно-строительного кооператива;
- 4) собственников жилого помещения (квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома).

1.2.2. Если граждане, указанные в подпунктах 2 - 4 пункта 1.2.1 Административного регламента, проходят военную службу по призыву в Вооруженных Силах Российской Федерации, других войсках, воинских формированиях и органах, созданных в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо осуждены к лишению свободы, либо признаны безвестно отсутствующими, либо умерли или объявлены умершими, либо находятся на принудительном лечении по решению суда, субсидии предоставляются членам их семей при условии, что данные члены семей продолжают постоянно проживать в ранее занимаемых совместно с этими гражданами жилых помещениях.

1.2.3. Право на получение субсидии имеют граждане, указанные в пунктах 1.2.1, 1.2.2 Административного регламента, если они одновременно соответствуют следующим условиям:

- превышение расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, рассчитанных исходя из размера региональных стандартов нормативной площади жилого помещения, используемой для расчета субсидий, и размера региональных стандартов стоимости жилищно-коммунальных услуг, величины, соответствующей максимально допустимой доле расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи;

- наличие регистрации по месту постоянного жительства в жилом помещении, для оплаты которого заявитель обращается за субсидией;

- отсутствие задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг или заключение и (или) выполнение получателем государственной услуги соглашений по ее погашению.

1.2.4. От имени заявителя за предоставлением государственной услуги может обращаться законный представитель или представитель на основании доверенности (далее – представитель заявителя).

1.2.5. Субсидия предоставляется гражданам, указанным в пунктах 1.2.1, 1.2.2 Административного регламента, с учетом постоянно проживающих с ними членов их семей.

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) приведены в [Приложении № 1](#) и размещены:

– на официальном Интернет - сайте Министерства Интернет - портала «Правительство Мурманской области»: <http://minsoc.gov-murman.ru>;

– на информационных стендах в Учреждениях.

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

– на Интернет - сайте Министерства Интернет - портала «Правительство Мурманской области»: <http://minsoc.gov-murman.ru>; на вывесках при входе в здания, в которых располагаются Учреждения;

– на Интернет - сайтах Учреждений;

– 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.

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 на интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области»: <http://51.gosuslugi.ru>;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов);
- информационных стендов.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Министерства, Учреждения, ответственное за прием и 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 должностное лицо Министерства, Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, дает ответ в пределах своей компетенции.

Если должностное лицо Министерства, Учреждения не может самостоятельно дать ответ на поставленный вопрос, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано 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.

1.3.8. Должностные лица Министерства, Учреждений, ответственные за прием и 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 прием и 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 должностное лицо Министерства, Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, направляет 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 заявителя о продлении срока рассмотрения обращения ([Приложение № 2](#)).

1.3.13. Письменное консультирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, на Интернет - сайте Министерства Интернет - портала «Правительство Мурманской области»: <http://minsoc.gov-murman.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 прием и консультирование граждан.

1.3.15. При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные, желаемые дату и время представления документов.

Предварительная запись осуществляется путем внесения должностным лицом Учреждения, ответственным за прием и консультирование граждан, в журнал предварительной записи граждан ([Приложение № 3](#)).

1.3.16. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, сообщает заявителю дату и время его обращения в Учреждение и номер кабинета, в который следует обратиться, а также перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе перечень документов, которые заявитель вправе не предоставлять в Учреждение.

1.3.17. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, в обязательном порядке информирует заявителя, обратившегося за консультацией о порядке предоставления государственной услуги:

- 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 перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе документов, которые заявитель вправе не представлять;
- е) о порядке обжалования решений, действий или бездействия 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 прием и 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. Учреждения осуществляют прием заявителей и сбор документов для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком работы ([Приложение № 4](#)).

1.3.22. На Интернет-сайте Министерства размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Министерства, Учреждений;
- б) сведения о графике работы Министерства, Учреждений;
- в) сведения о графике приема граждан;
- г) административные регламенты Министерства по предоставлению государственных услуг.

1.3.23. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, в Учреждениях размещается следующая информация:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие вопросы назначения выплаты;
- б) извлечения из текста настоящего Регламента;
- в) блок-схема ([Приложение № 5](#)) и краткое описание порядка предоставления государственной услуги;
- г) перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- д) образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления государственной услуги;
- е) схема размещения должностных лиц Учреждения, ведущих прием граждан, и режим приема ими граждан;
- ж) адреса, график работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги;
- з) основания и условия предоставления государственной услуги;
- и) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- к) основания для прекращения предоставления государственной услуги;
- л) порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги в Министерстве, Учреждениях;

м) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждения.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

2.2. Наименование государственного областного учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу

Предоставление государственной услуги осуществляют Учреждения, подведомственные Министерству ([Приложение № 1](#)) по месту постоянного жительства (регистрации) заявителей на территории Мурманской области.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- направление (выдача) заявителю решения о предоставлении субсидии;
- направление заявителю решения об отказе в предоставлении субсидии.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Решение об установлении или об отказе в предоставлении субсидии принимается Учреждением в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов.

2.4.2. Максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче документов или при получении конечного результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.4.3. Время приема заявления и необходимых документов для предоставления государственной услуги от гражданина, оценки документов, их полноты, достаточности, определения права на государственную услугу не должно превышать 15 минут.

2.4.4. Если при рассмотрении заявления о предоставлении субсидии 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 о предоставлении субсидии или отказе в ее предоставлении принимается не позднее чем через 30 календарных дней с даты обращения заявителя (поступления документов по почте).

Уведомление об отказе в предоставлении субсидии ([Приложение № 6](#)), а также о проведении дополнительной проверки сведений, содержащихся в

представленных заявителем документах, направляется в адрес заявителя в течение 10 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

2.4.5. Предоставление государственной услуги приостанавливается для выяснения причин возникновения обстоятельств, указанных в пункте 2.7.3 Административного регламента, но не более чем на 1 месяц.

2.4.6. Получатель субсидии уведомляется о приостановлении или о прекращении предоставления субсидии в письменной форме в течение 5 рабочих дней с даты принятия решения с указанием оснований его принятия.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации¹;
- Жилищным кодексом Российской Федерации²;
- Семейным кодексом Российской Федерации³;
- Федеральным законом от 05.04.2003 № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи»⁴;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 20.08.2003 № 512 «О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи»⁵;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»⁶;
- приказом Министерства регионального развития Российской Федерации № 58, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.05.2006 № 403 «Об утверждении Методических рекомендаций по применению Правил предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»⁷;
- Законом Мурманской области от 05.12.2006 № 813-01-ЗМО «О региональном стандарте максимально допустимой доли расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи»⁸;
- постановлением Правительства Мурманской области от 10.11.2006 № 426-ПП «О региональном стандарте нормативной площади жилого помещения,

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

² «Российская газета», № 1, 12.01.2005

³ «Российская газета», № 17, 27.01.1996

⁴ «Российская газета», № 67, 09.04.2003

⁵ «Российская газета», № 168, 26.08.2003

⁶ «Российская газета», № 288, 22.12.2005

⁷ «Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ», № 10, 2006 (ч. II) (Методические рекомендации(начало))

⁸ «Мурманский Вестник», № 236, 12.12.2006

используемой для расчета субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»⁹;

– постановлением Правительства Мурманской области от 15.08.2008 № 392-ПП «Об организации деятельности по предоставлению гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на территории Мурманской области»¹⁰;

– постановлением Правительства Мурманской области от 12.08.2009 № 380-ПП «Об утверждении Порядка учета совокупного дохода семьи с целью определения ее права на получение субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг с учетом имущественных прав соответствующих лиц на территории Мурманской области»¹¹;

– постановлением Правительства Мурманской области от 27.11.2009 № 554-ПП «О порядке перечисления (выплаты, вручения) гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на территории Мурманской области»¹²;

– постановлением Правительства Мурманской области от 11.02.2011 № 55-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве труда и социального развития Мурманской области»¹³.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для получения субсидии граждане и члены их семей (далее - заявители), или лица, уполномоченные ими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, представляют в учреждение по месту постоянного жительства заявление о предоставлении субсидии с приложением следующих документов:

а) копии документов, подтверждающих правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту постоянного жительства, - в случае, если заявитель является нанимателем жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде, членом жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива. Заявитель, проходящий военную службу по контракту, зарегистрированный по месту жительства по адресу воинской части, но проживающий ввиду отсутствия служебных жилых помещений в жилых помещениях на условиях заключенного договора найма (поднайма), прилагает к заявлению о предоставлении субсидии копию договора найма (поднайма) в частном жилищном фонде и справку из воинской части об отсутствии возможности предоставления служебного жилого помещения;

б) документы, содержащие сведения о платежах за жилое помещение и коммунальные услуги, начисленных за последний перед подачей заявления о

⁹ «Мурманский Вестник», № 222-223, 22.11.2006, стр. 5

¹⁰ «Мурманский Вестник», № 160, 26.08.2008, с. 6

¹¹ «Мурманский Вестник», № 155, 21.08.2009, с. 8

¹² «Мурманский Вестник», № 234, 11.12.2009, с. 5

¹³ «Мурманский Вестник», № 34, 01.03.2011

предоставлении субсидии месяц, и о наличии (об отсутствии) задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг. Если заявитель указал в заявлении о предоставлении субсидии в качестве членов своей семьи не всех граждан, зарегистрированных совместно с ним по месту его постоянного жительства, он обязан представить документы, подтверждающие размер вносимой ими платы за содержание и ремонт жилого помещения и коммунальные услуги;

в) копии документов, подтверждающих право заявителя и (или) членов его семьи на льготы, меры социальной поддержки и компенсации по оплате жилого помещения и коммунальных услуг (с предъявлением оригинала, если копия нотариально не заверена);

г) копии документов, удостоверяющих принадлежность заявителя - иностранного гражданина и членов его семьи к гражданству государства, с которым Российской Федерацией заключен международный договор, в соответствии с которым предусмотрено предоставление субсидий (с предъявлением оригинала, если копия нотариально не заверена);

д) документы, подтверждающие доходы заявителя и членов его семьи, учитываемые при решении вопроса о предоставлении субсидии. Для подтверждения доходов индивидуального предпринимателя представляются документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации о налогах и сборах для избранной им системы налогообложения;

е) копии судебных актов о признании лиц, проживающих совместно с заявителем по месту постоянного жительства, членами его семьи - в случае наличия разногласий между заявителем и проживающими совместно с заявителем по месту постоянного жительства лицами по вопросу принадлежности к одной семье. В этом случае уполномоченный орган учитывает в качестве членов семьи заявителя лиц, признанных таковыми в судебном порядке.

2.6.2. Учреждения получают на основании межведомственных запросов, в том числе в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного информационного взаимодействия, следующие документы (сведения), необходимые для принятия решения о предоставлении субсидии:

а) копии документов, подтверждающих правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту постоянного жительства, - в случае, если заявитель является пользователем жилого помещения государственного или муниципального жилищных фондов, а также собственником жилого помещения;

б) копии документов, подтверждающих правовые основания отнесения лиц, проживающих совместно с заявителем по месту постоянного жительства, к членам его семьи, за исключением случая, предусмотренного подпунктом "е" пункта 2.6.1 Административного регламента;

в) копии документов, удостоверяющих принадлежность заявителя и членов его семьи к гражданству Российской Федерации;

г) документы, содержащие сведения о лицах, зарегистрированных совместно с заявителем по месту его постоянного жительства.

2.6.3. Заявитель вправе представить в уполномоченный орган по месту жительства документы, указанные в 2.6.2 Административного регламента, по собственной инициативе.

2.6.4. Члены семей нанимателей жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде, членов жилищного или жилищно-строительного кооператива, собственников жилого помещения, проходящих военную службу по призыву в Вооруженных Силах Российской Федерации, других войсках, воинских формированиях и органах, созданных в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо осужденных к лишению свободы, либо признанных безвестно отсутствующими, либо умерших или объявленных умершими, либо находящихся на принудительном лечении по решению суда, дополнительно к документам, предусмотренным пунктом 2.6.1, представляют документы, подтверждающие причину выбытия этих граждан, а также факт постоянного проживания в соответствующем жилом помещении совместно с указанными гражданами до их выбытия.

2.6.5. Требовать от граждан документы, не предусмотренные пунктами 2.6.1 и 2.6.4 Административного регламента, не допускается.

2.6.6. Учреждения вправе проверять подлинность представленных заявителем документов, полноту и достоверность содержащихся в них сведений путем направления официальных запросов в органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные внебюджетные фонды, органы, осуществляющие государственную регистрацию индивидуальных предпринимателей, налоговые и таможенные органы, органы и учреждения федеральной государственной службы занятости населения, организации связи, другие органы и организации.

2.6.7. При наличии в Учреждения сведений, необходимых для принятия решения о предоставлении субсидий и расчета их размеров, граждане могут быть освобождены по решению этого органа от обязанности представления всех или части документов, указанных в пунктах 2.6.1 и 2.6.4 Административного регламента.

2.6.8. Заявление и документы, предусмотренные пунктами 2.6.1, 2.6.2 и 2.6.4 Административного регламента, могут представляться в Учреждение в письменном виде лично или почтовым отправлением либо в виде электронного документа (пакета документов)¹⁴, подписанного электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона "Об электронной подписи" и Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", с использованием регионального портала

¹⁴ Норма действует с даты вступления в силу изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации и (или) нормативные правовые акты Мурманской области, определяющие перечень документов, представляемых заявителем, в части обеспечения возможности для заявителей подачи заявления и иных документов в электронном виде.

государственных и муниципальных услуг (функций)¹⁵ или федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" либо через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. При этом днем обращения за субсидией считается дата получения документов уполномоченным органом. Обязанность подтверждения факта отправки документов лежит на заявителе.

2.6.9. Заявитель несет ответственность за достоверность представленных сведений и документов.

2.6.10. Органы и организации, выдавшие указанные в пунктах 2.6.1 и 2.6.4 Административного регламента документы, несут ответственность за достоверность содержащихся в этих документах сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6.11. 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.

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, Учреждением к рассмотрению не принимаются.

2.6.12. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представление 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 б

¹⁵ При получении заявления и документов в форме электронных документов предоставление государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Административным регламентом предоставления государственной услуги в электронном виде.

статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов является:

- непредставление документов, указанных в пункте 2.6.1 и 2.6.4 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя, и (или) несоответствие данных документов требованиям, указанным в подразделе 2.6 Административного регламента;
- отсутствие у заявителя права на предоставление государственной услуги

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является выявление в представленных заявителем документах неполных и (или) заведомо недостоверных сведений.

2.7.3. Основанием для прекращения предоставления государственной услуги является:

- изменение места постоянного жительства получателя субсидии;
- изменение основания проживания, состава семьи, гражданства получателя субсидии и (или) членов его семьи, материального положения получателя субсидии и (или) членов его семьи, если эти изменения повлекли утрату права на получение субсидии;
- представление заявителем (получателем субсидии) и (или) членами его семьи заведомо недостоверной информации, имеющей существенное значение для предоставления государственной услуги или определения (изменения) размера субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
- непогашение задолженности или несогласование срока погашения задолженности в течение одного месяца после даты уведомления получателя субсидии о приостановлении предоставления государственной услуги (при отсутствии уважительной причины ее образования).

2.7.4. Основаниями приостановления предоставления государственной услуги является:

- неуплата получателем субсидии текущих платежей за жилое помещение и (или) коммунальные услуги в течение 2 месяцев;
- невыполнения получателем субсидии условий соглашения по погашению задолженности;
- непредставление получателем субсидии в течение одного месяца после наступления событий, которые влекут за собой утрату права на ее получение (изменение места постоянного жительства получателя субсидии; изменение основания проживания, состава семьи, гражданства получателя субсидии и (или) членов его семьи, материального положения получателя субсидии и (или) членов его семьи), документов, подтверждающих такие события.

2.7.5. Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- не подлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи;
- наличие в электронных документах изъянов, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание.

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 Учреждения, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

2.9.2. Здание, в котором расположено Учреждение, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.9.3. Входы в помещения Учреждения должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

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

- наименование Учреждения;
- режим работы.

2.9.5. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.6. Прием заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.7. Для удобства заявителей 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 оформления документов.

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

2.9.14. Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.15. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.16. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.9.17. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.18. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.19. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления государственной услуги.

2.9.20. В Учреждениях организуются помещения для приема заявителей, предпочтительно в виде отдельного кабинета для ведущего прием должностного лица.

2.9.21. Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего прием.

2.9.22. Должностное лицо Учреждения, осуществляющее прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.9.23. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.24. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления государственной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления государственной услуги;
- график работы Учреждений;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой государственной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой государственной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в [Приложении № 16](#) к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на Интернет – портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>.

2.11.2. При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.11 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

2.11.3. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого или регионального портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

2.11.4. При поступлении в Учреждение заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронных документов - документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, направляются в форме электронного документа¹⁶ по адресу электронной почты, указанному заявителем. При этом Учреждение обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу заявителя.

2.11.5. При представлении заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов с 1-го по 15-е число месяца субсидия предоставляется с 1-го числа текущего месяца, а при предоставлении указанных документов с 16-го числа до конца месяца - с 1-го числа следующего месяца.

2.11.6. Государственная услуга предоставляется заявителю ежемесячно на 6 месяцев.

2.11.7. Предоставление субсидии прекращается до истечения 6 месячного срока при наступлении обстоятельств, указанных в пункте 2.7.4 Административного регламента:

- со дня принятия решения о прекращении предоставления субсидии до окончания периода, на который субсидия предоставлялась;
- со дня принятия решения о приостановлении предоставления субсидии до окончания периода, на который субсидия предоставлялась (при отсутствии оснований для возобновления предоставления субсидий).

2.11.8. Получатель субсидии в течение одного месяца после наступления событий (изменение места постоянного жительства получателя субсидии, изменение основания проживания, состава семьи, гражданства получателя субсидии и (или) членов его семьи, материального положения получателя субсидии и (или) членов его семьи (если эти изменения повлекли утрату права на получение субсидии)) обязан представить Учреждению документы, подтверждающие такие события.

¹⁶ В случае, если выдача результата предоставления услуги в электронном виде предусмотрена в нормативных правовых актах Российской Федерации или Мурманской области.

2.11.9. Получатель субсидии не позднее 10 рабочих дней с даты истечения срока предоставления субсидии представляет Учреждению документы, подтверждающие фактические расходы на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, понесенные в течение срока получения последней субсидии.

Получатели субсидий, использующие для отопления жилого помещения в качестве основного вида топлива твердое топливо (при наличии печного отопления), электроэнергию (при наличии электрических отопительных приборов), газ (при наличии газовых отопительных приборов), представляют платежные или иные документы, подтверждающие фактические расходы семьи на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, по окончании 2 сроков предоставления субсидий подряд.

2.11.10. При изменении региональных стандартов, размеров действующих в Мурманской области прожиточных минимумов для граждан различных социально-демографических групп, а также условий и порядка предоставления субсидий перерасчет размеров субсидий производится Учреждением с даты вступления в силу соответствующих изменений без истребования у получателей субсидий каких-либо документов.

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 проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) и формирование личного дела заявителя;
- экспертиза документов, содержащихся в личном деле заявителя, для установления права на получение государственной услуги;
- принятие решения о предоставлении, приостановлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении государственной услуги отражена в блок-схеме ([Приложение № 5](#)).

3.2. Прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Учреждение заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, доставленных лично заявителем (представителем заявителя) или направленных по почте, в электронном виде.

3.2.1. Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги при личном приеме

3.2.1.1. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления:

- устанавливает личность заявителя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность, и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;

- осуществляет поиск информации о заявителе в базах данных Учреждения, в случае необходимости делает распечатку данных, требуемых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;

- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя и их надлежащее оформление;

- заверяет копии представленных документов после их сверки с подлинниками (кроме заверенных нотариально) штампом Учреждения «копия верна», наименованием должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения;

- проверяет правильность заполнения заявления;

- при установлении соответствия представленных документов перечню, установленному пунктом 2.6.1 Административного регламента, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме ([Приложение № 7](#)) и, при необходимости, оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления; в исключительных случаях заполняет заявление от имени заявителя, после чего зачитывает текст заявления заявителю и предлагает ему поставить личную подпись;

- вносит в установленном порядке в Журнал регистрации заявлений и решений о предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг ([Приложение № 8](#)) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- заполняет на представленном заявлении расписку - уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов, отрезает и передает ее заявителю;

- передает принятые и зарегистрированные заявление и документы должностному лицу Учреждения, ответственному за ввод информации в базу данных Учреждения, подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) (далее – специалист);

- уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги при установлении фактов отсутствия необходимых документов и (или) несоответствия представленных документов требованиям, указанным в подразделе 2.6 Административного регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению и, при согласии заявителя, возвращает представленные документы

заявителю. При отсутствии согласия заявителя на возврат документов принимает их в порядке, установленном пунктом 3.2.1.1 Административного регламента;

– фиксирует в Журнале учета приема граждан ([Приложение № 9](#)) факт возврата документов, предлагает ознакомиться с внесенной записью о возврате документов заявителю и поставить личную подпись.

Срок выполнения административных действий – 15 минут.

*Прием документов для предоставления государственной услуги,
поступивших по почте*

3.2.1.2. В день поступления заявления и документов, направленных 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 Учреждения).

3.2.1.3. Руководитель Учреждения в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от делопроизводителя визирует заявление и возвращает вместе с документами делопроизводителю.

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

3.2.1.5. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, при получении документов от делопроизводителя:

– проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и их надлежащее оформление;

– проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам;

– осуществляет поиск информации о заявителе в базах данных Учреждения, в случае необходимости делает распечатку данных, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;

– регистрирует в Журнале регистрации заявлений о предоставлении субсидии ([Приложение № 8](#)) заявление и полученные документы;

– заполняет на представленном заявлении расписку - уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов, отрезает и в течение рабочего дня, следующего за днем регистрации поступивших документов, передает делопроизводителю для направления заявителю;

– передает принятые и зарегистрированные заявление и документы должностному лицу Учреждения, ответственному за ввод информации в базу данных Учреждения.

Срок выполнения административных действий - 25 минут на один комплект документов;

– подготавливает в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов письмо о возврате документов заявителю ([Приложение № 10](#)),

поступивших по почте, с указанием причин их возврата в случае установления отсутствия необходимых документов и (или) их несоответствия установленным требованиям и передает его вместе с документами руководителю Учреждения.

3.2.1.6. Руководитель Учреждения в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица Учреждения, ответственного за прием документов и регистрацию заявления, письма о возврате документов заявителю подписывает его и передает вместе с документами делопроизводителю.

3.2.1.7. 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 регистрирует ее в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет заявителю простым почтовым отправлением;

– в день получения от руководителя Учреждения подписанного письма о возврате документов заявителю с документами регистрирует его в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет вместе с документами заявителю простым почтовым отправлением.

Прием и регистрация заявления и документов, полученных в электронном виде

3.2.1.8. В день поступления заявления и документов в информационную систему, используемую Учреждением для предоставления услуги (далее – ИС), через Единый или региональный портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения и по итогам проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.5 Административного регламента:

– формирует в информационной системе уведомление об отказе и направляет его в «Личный кабинет» заявителя;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.5 Административного регламента:

– регистрирует в ИС заявление и документы;

– распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет в ИС дальнейшие административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

Уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

3.2.1.9. В день получения заявления и документов в электронной форме по информационно - телекоммуникационным сетям должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, с использованием программного обеспечения Учреждения:

- формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения и отправляет его заявителю;

- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов проверку полноты и правильности их заполнения, а также достоверности электронной подписи, которой подписаны заявление и документы, и по ее итогам в день окончания проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.5 Административного регламента:

- формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.5 Административного регламента:

- вносит в Журнал регистрации заявлений и решений о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (Приложение № 8) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения и направляет его заявителю;

- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

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.

3.3.2. Специалист в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от должностного лица Учреждения, ответственного за прием документов и регистрацию заявления:

- осуществляет ввод в базу данных Учреждения общей информации о заявителе, правовой и выплатной информации;

– подготавливает проекты межведомственных запросов о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них)¹⁷, указанных в пункте 2.6.7. Административного регламента (далее – межведомственный запрос), в случае если заявитель не представил их по собственной инициативе в органы (учреждения), в распоряжении которых находятся указанные документы, и передает их на рассмотрение и подпись руководителю Учреждения.

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

3.3.4. Делопроизводитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя Учреждения подписанных межведомственных запросов регистрирует их в электронной базе данных и направляет адресатам простым почтовым отправлением либо иным способом, согласованным с адресатами.

3.3.5. Делопроизводитель в день получения ответа на межведомственный запрос регистрирует его в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю Учреждения.

3.3.6. Руководитель Учреждения в день получения от делопроизводителя ответа на межведомственный запрос:

– рассматривает поступившие ответы на межведомственные запросы и расписывает их специалисту;

– передает ответы на межведомственные запросы с проставленной резолюцией делопроизводителю.

3.3.7. Делопроизводитель в день получения ответа на межведомственный запрос с резолюцией от руководителя, передает ответ на межведомственный запрос специалисту.

3.3.8. Специалист в день получения ответа на межведомственный запрос от делопроизводителя (в том числе ответа на межведомственный запрос, полученный через систему межведомственного электронного взаимодействия) осуществляет ввод в базу данных Учреждения сведений, содержащихся в ответе на межведомственный запрос.

3.3.9. Специалист по окончании ввода информации в базу данных Учреждения:

– осуществляет в автоматизированном режиме расчет субсидии;

– формирует в автоматизированном режиме проект решения о предоставлении государственной услуги ([Приложение № 11](#)) либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги ([Приложение № 12](#));

– осуществляет распечатку проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги из базы данных Учреждения;

¹⁷ Документы (информация), необходимая для предоставления государственной услуги, могут быть получены, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

– проставляет на проекте решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги личную подпись и дату подготовки решения;

– в случае формирования проекта решения об отказе в предоставлении государственной услуги подготавливает проект уведомления заявителя об отказе;

– осуществляет формирование личного дела получателя субсидии в составе: проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги, заявления, представленных документов (в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги к личному делу прилагается проект уведомления заявителя об отказе);

– передает личное дело получателя субсидии для проведения экспертизы должностному лицу Учреждения, ответственному за экспертизу документов (далее – эксперт).

Срок выполнения административных действий – 20 минут.

3.4. Экспертиза документов, содержащихся в личном деле получателя субсидии, для установления права на получение государственной услуги

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение экспертом личного дела получателя субсидии от специалиста.

3.4.2. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела получателя субсидии от специалиста проводит проверку содержащихся в нем документов на предмет:

а) права заявителя на предоставление государственной услуги на основании представленных документов;

б) наличия всех документов и сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, в личном деле получателя субсидии;

в) корректности, полноты и правильности ввода информации в базу данных;

г) законности, правильности подготовки проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги.

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

– визирует проект решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги, уведомления заявителя об отказе в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги и передает личное дело получателя субсидии руководителю Учреждения 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 отказе в предоставлении государственной услуги;

– возвращает личное дело получателя субсидии на доработку 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 на доработку личного дела получателя субсидии устраняет замечания и передает личное дело получателя субсидии эксперту.

3.4.5. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня получения от специалиста личного дела получателя субсидии после устранения замечаний, выполняет административные действия, указанные в пунктах 3.4.2 – 3.4.3 Административного регламента.

3.5. Принятие решения о предоставлении, приостановлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение руководителем Учреждения от эксперта личного дела получателя субсидии.

3.5.2. Руководитель Учреждения в течение 1 рабочего дня со дня получения от эксперта личного дела получателя субсидии:

– рассматривает документы и материалы личного дела получателя субсидии;

– проставляет личную подпись и оттиск печати Учреждения на решении о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги. В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги подписывает проект уведомления заявителя об отказе и передает его делопроизводителю;

– передает личное дело получателя субсидии должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов и регистрацию заявления.

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

– вносит дату и содержание принятого решения о предоставлении, приостановлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги в Журнал регистрации заявлений и решений о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг ([Приложение № 8](#));

– сообщает содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги заявителю по телефону или электронной почте при наличии соответствующего указания в заявлении;

– в случае если заявление и документы получены в электронном виде и в заявлении о предоставлении субсидии было указано на необходимость

направления принятого решения о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги) в форме электронного документа, формирует в электронном виде принятое решение о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги) (изготавливает сканкопию), подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения и направляет его заявителю.

3.5.4. Делопроизводитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя Учреждения уведомления об отказе, регистрирует его в электронной базе данных исходящей корреспонденции и вместе с решением об отказе в предоставлении государственной услуги направляет заявителю простым почтовым отправлением.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего 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 за соблюдением действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами осуществляет руководитель Учреждения либо иное уполномоченное им должностное лицо на постоянной основе путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур при согласовании (подписании) документов.

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. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги в виде проверок осуществляются на основании приказов Министерства.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляются 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 руководитель Министерства 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 несоответствия Административному регламенту.

Акт подписывают должностные лица Министерства, проводившие проверку.

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

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

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление государственной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, неразглашение персональных сведений получателей субсидии.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Учреждения требований Административного регламента закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Учреждения или иным уполномоченным им лицом.

4.3.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

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

Должностное лицо Учреждения, ответственное за ввод информации в базу данных Учреждения и подготовку проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги), несет персональную ответственность за правильность ввода информации в базу данных Учреждения и подготовку проектов решений, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя) субсидии, несет персональную ответственность за экспертизу документов, законность и

обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за своевременное исполнение делопроизводственных процедур в соответствии с требованиями Административного регламента.

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 Учреждения.

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

Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Учреждений, Министерства при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) УЧРЕЖДЕНИЯ, МИНИСТЕРСТВА, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ МИНИСТЕРСТВА, УЧРЕЖДЕНИЯ

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления заявителям государственной услуги.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме от заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги;

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.

5.3. Жалоба на действия должностных лиц Учреждения, подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в Учреждение. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Учреждения (Министерства), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба, поступившая в Учреждение (Министерство) в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. Гражданин вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты Министерства и Учреждений приведены в Приложении № 1.

5.5. Рекомендуемая форма жалобы приведена в [Приложении № 13](#). Жалоба должна содержать:

1) либо наименование Министерства, Учреждения, в которые направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

3) суть предложения, заявления или жалобы;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием Учреждения (Министерства) либо должностного лица Учреждения (Министерства). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

– если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Учреждения (Министерства),

ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

– если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо ответственное за рассмотрение жалобы вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Учреждение (Министерство) или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы заявителя лично или письменно в адрес Учреждения (Министерства).

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если Учреждение (Министерство) располагает этой информацией и документами.

5.9. Жалоба, поступившая в Учреждение (Министерство), подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения (Министерство) в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Руководитель Учреждения (Министерство) проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.11.1. Запись заявителей проводится делопроизводителем при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Делопроизводитель информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя ([Приложение № 14](#)).

Должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение 1

рабочего дня.

В случае если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, должностное лицо, проводившее личный прием граждан, в карточке личного приема гражданина делает соответствующую запись и оформляет резолюцию для регистрации жалобы и подготовки письменного ответа в порядке, установленном Административным регламентом.

5.11.2. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает его делопроизводителю в течение одного рабочего дня.

Делопроизводитель обязан:

- зарегистрировать жалобу в книгу учета поступающей корреспонденции;
- оформить расписку о приеме документов - по желанию заявителя;
- передать жалобу его руководителю.

Делопроизводитель в день получения письменной жалобы:

- вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема документов с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп Учреждения (Министерства) и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах её рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю почтой в день регистрации обращения (жалобы)), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию ([Приложение № 15](#)):

- дата представления жалобы;
- фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- количество листов в каждом документе;
- входящий номер;
- фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- телефон, по которому заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Делопроизводитель передает принятую жалобу с приложенными к ней документами и распиской о принятии в день принятия жалобы руководителю Учреждения (Министерства).

При рассмотрении письменной жалобы заявителя руководитель Учреждения (Министерства) назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение (Министерство) принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением (Министерством), опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу, поступившую в Учреждение (Министерство), или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. В случае выявления в действиях должностных лиц Учреждения (Министерства) нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, Учреждение (Министерство) в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.15. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.16. Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.16. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Учреждения (Министерство), а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции), могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. В случае если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Сведения о местонахождении, контактных телефонах,
адресах электронной почты Министерства труда и социального развития
Мурманской области, государственных областных казенных учреждений –
центров социальной поддержки населения

№ п/п	Наименование	Обслуживаемая территория	Местонахождение, контактные телефоны, адреса электронной почты
1	Министерство труда и социального развития Мурманской области	Мурманская область	183025, г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д.46а, тел. (8-815-2) 48-66-05, факс (8- 815-2) 44-45-53, mintrudsoc@gov-murman.ru
2	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	г. Мурманск	183038, г. Мурманск, ул. Софьи Перовской, д. 25/26, тел.(8-815-2) 45-70-29, факс:(8-815-2)45-82-57 cspn_murmansk@m51.ru
3	Государственное областное казенное учреждение «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Апатиты с подведомственной территорией, г. Кировск с подведомственной территорией	184029, г. Апатиты, пл. Ленина, д. 1, тел./ факс (8-815-55) 7-63-93, Apatity@socmurman.ru
4	Государственное областное казенное учреждение «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	Кандалакшский район, Терский район, Ковдорский район и г. Полярные Зори с подведомственной территорией	184042, г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 34, тел. (8-815-33) 9-20-05, факс: (8-815-33) 9-33-98, Kandalakcha@socmurman.ru
5	Государственное областное казенное учреждение «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Мончегорск с подведомственной территорией, Ловозерский район, г. Оленегорск с подведомственной территорией	184511, г. Мончегорск, ул. Комсомольская, 7А, тел./ факс (8-815-36) 7-11-12, Monchegorsk@socmurman.ru
6	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	Кольский район	184381, г. Кола, ул. Победы, д. 9, тел. (8-815-53) 3-28-29, 3-29-99, 3-20-72, 3-64-03 факс: (8-815-53) 3-28-29, Kolsky@socmurman.ru

7	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	Печенгский район	184421, п. Никель, ул. Сидоровича, д.15, тел. (8-815-54) 5-02-77, факс: (8-815-54) 5-00-62, Pechenga@socmurman.ru
8	Государственное областное казенное учреждение «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	ЗАТО г. Североморск, ЗАТО г. Островной	184600, ЗАТО г. Североморск, ул. Ломоносова, 8, тел. (8-815-37) 4-68-27, факс: (8-815-37) 4-22-24, Severomorsk@socmurman.ru
9	Государственное областное казенное учреждение «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	ЗАТО п. Видяево, ЗАТО г. Заозерск, ЗАТО Александровск (г.Снежногорск, г.Полярный, п.Гаджиево)	184682, ЗАТО г. Снежногорск, ул. Павла Стеблина, 10, тел. / факс (8-815-30) 6-06-19, Snegnogorsk@socmurman.ru

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; 2.4.5 Административного регламента Министерства труда и социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

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

Руководитель

(подпись руководителя)_____
(расшифровка подписи)

Приложение № 3
к Административному регламенту

Журнал
предварительной записи приема граждан

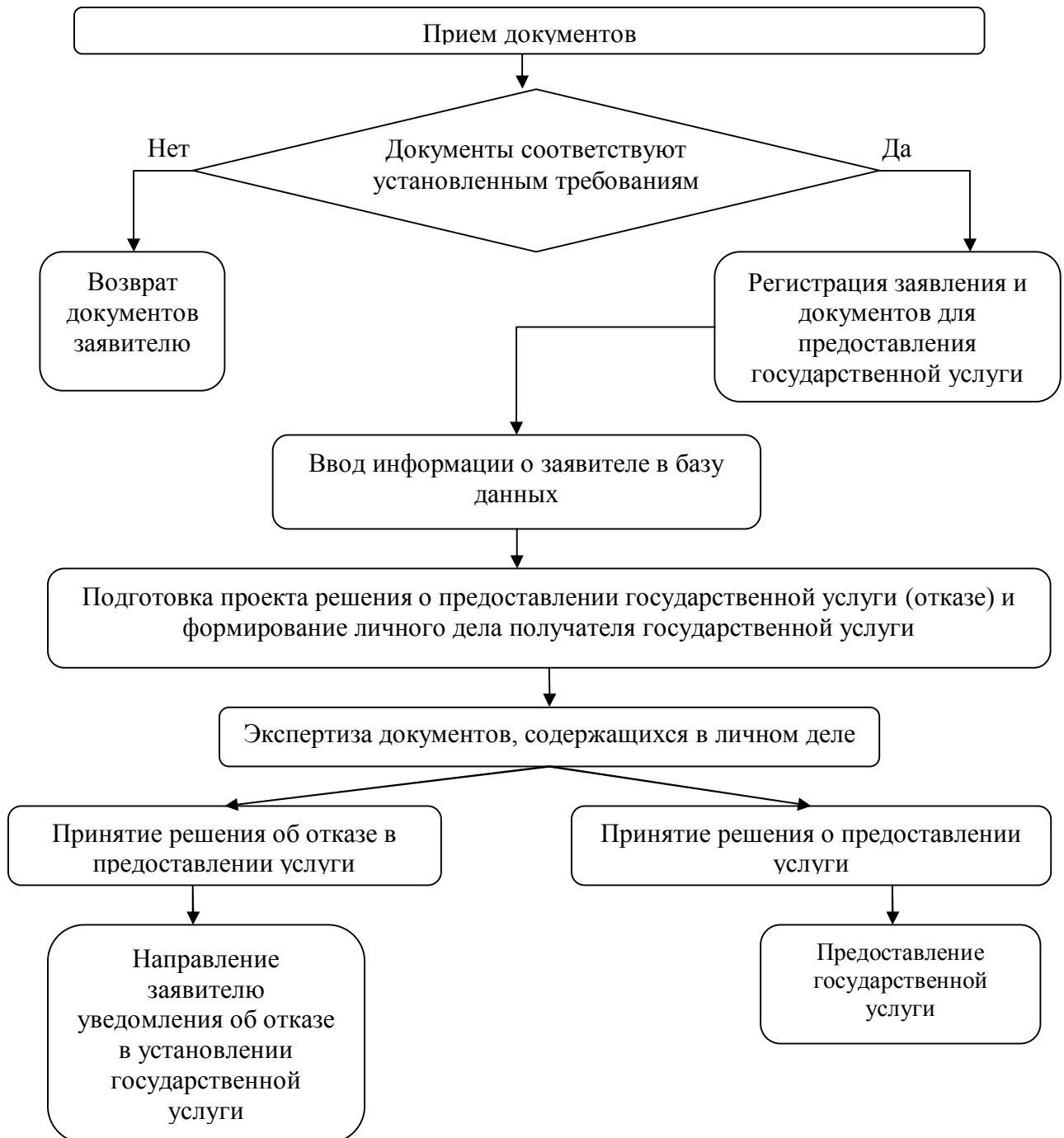
№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес регистрации места жительства	Дата (месяц, число) и время (часы, минуты) приема	Причины обращения
1	2	3	4	5	6

Приложение № 4
к Административному регламенту

График работы
государственных областных казенных учреждений –
центров социальной поддержки населения

№ п/п	Наименование учреждения	Время работы
1.	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	<p>Понедельник-четверг с 9.00 до 17.15 (обед с 13.00 до 14.00) Пятница с 9.00 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00)</p> <p>Клиентская служба Понедельник-пятница с 9.00 до 17.00 (без обеда)</p>
2.	Государственное областное казенное учреждение «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	<p>Понедельник-четверг с 9.00 до 17.15 (обед с 13.00 до 14.00) Пятница с 9.00 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00)</p> <p>Клиентская служба Понедельник-пятница с 9.00 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00)</p>
3.	Государственное областное казенное учреждение «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	<p>Понедельник-четверг с 9.00 до 17.15 (обед с 13.00 до 14.00) Пятница с 9.00 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00)</p> <p>Клиентская служба Понедельник-пятница с 9.00 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00)</p>
4.	Государственное областное казенное учреждение «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	<p>Понедельник-четверг с 9.00 до 17.15 (обед с 13.00 до 14.00) Пятница с 9.00 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00)</p> <p>Клиентская служба Понедельник-пятница с 9.00 до 17.00 (без обеда)</p>

5.	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	Понедельник-четверг с 9.00 до 17.15 (обед с 13.00 до 14.00) Пятница с 9.00 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00) Клиентская служба Понедельник-пятница с 9.00 до 17.00 (без обеда)
6.	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	Понедельник-четверг с 9.00 до 17.15 (обед с 13.00 до 14.00) Пятница с 9.00 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00) Клиентская служба Понедельник-пятница с 9.00 до 17.00 (без обеда)
7.	Государственное областное казенное учреждение «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	Понедельник-четверг с 9.00 до 17.15 (обед с 13.00 до 14.00) Пятница с 9.00 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00) Клиентская служба Понедельник - пятница с 09.00 до 17.00 (без обеда)
8.	Государственное областное казенное учреждение «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	Понедельник-четверг с 9.00 до 17.15 Пятница с 9.00 до 17.00 Клиентская служба г. Полярный, г. Снежногорск, г. Заозерск, п. Видяево Понедельник-пятница с 9.00 до 17.00 (без обеда) г. Гаджиево Понедельник, четверг с 10.00 до 13.00 с 14.00 до 17.00
9.	ГОБУ «МФЦ Мурманской области»	Ленинский административный округ: 183034, г. Мурманск, ул. Хлобыстова, д. 26, (815-2) 22-60-36; Октябрьский административный округ: 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 45; (815-2)-44-34-58 Первомайский административный округ: 183052, г. Мурманск, ул. Щербакова, д. 26; (815-2)-52-12-89

Блок-схема
предоставления государственной услуги
«Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на
оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

УВЕДОМЛЕНИЕ ГРАЖДАНИНА
ОБ ОТКАЗЕ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СУБСИДИИ
НА ОПЛАТУ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Угловой штамп

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

Уведомляем, что при рассмотрении Вашего заявления о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг Вам отказано в установлении данной государственной услуги в связи с

(указать обоснование отказа)

Основание: пункты 2.7.2 Административного регламента Министерства труда и социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

Руководитель

(подпись руководителя)_____
(расшифровка подписи)

Приложение № 7
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			

Место работы _____
(наименование предприятия, учреждения, организации)

Не работаю с _____
(указать дату)

Вид пенсионного обеспечения _____

Льготный социальный статус _____
(указать категорию)

Сведения о составе семьи:

№ п/п	Ф. И. О. члена семьи	Число, месяц, год рождения	Степень родства

Представитель гражданина или законный представитель несовершеннолетнего ребенка (недееспособного лица) *(нужное подчеркнуть)*

(фамилия, имя, отчество)

(полный адрес места жительства, пребывания, фактического проживания)

(телефон)

Наименование документа, удостоверяющего личность		Дата выдачи	
Номер документа		Дата рождения	
Кем выдан			
СНИЛС			

Сведения о жилом помещении:

Наличие лифтового оборудования в доме (V)	ДА	НЕТ	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 заявлению
на предоставление мер
социальной поддержки

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество)

даю согласие в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 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.

Дата рождения: _____
(число, месяц, год)

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

_____ документа, кем и когда выдан)

Адрес постоянного места жительства: _____

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 заявления осуществляется в соответствии с законодательством Российской
Федерации.

_____ “ ____ ” _____ 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 № 8
к Административному регламенту

Журнал
регистрации заявлений и решений о предоставлении
субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

№ п/п	Дата приема заявления	Ф.И.О. заявителя	Место жительства заявителя	Дата, номер и содержание принятого решения	Ф.И.О. должностного лица, принявшего заявления и его подпись	Результат рассмотрения
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 9
к Административному регламенту

Журнал
учета приема граждан

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

ПИСЬМО
ЗАЯВИТЕЛЮ О ВОЗВРАЩЕНИИ ДОКУМЕНТОВУгловой штамп

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес заявителя)

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителя)

В соответствии с Административным регламентом предоставления государственной услуги «Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» возвращаем Вам документы для предоставления государственной услуги, в связи с _____

(основания для возвращения документа)

Приложение:

Руководитель

(подпись руководителя)_____
(расшифровка подписи)

Исполнитель, телефон

Приложение № 11
к Административному регламенту

(наименование Учреждения)

Р Е Ш Е Н И Е

от _____ № _____

**О предоставлении субсидии на оплату
жилого помещения и коммунальных услуг**

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 14.12.2005 № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»

гр. «**ФИО**» _____

адрес: _____

номер карточки учета: _____

Предоставить субсидию на оплату ЖКУ

с «**начало действия**» _____

по «**окончание действия**» _____

в размере: _____ **рублей** ___ **коп.** за _____ /первый расчетный месяц /

Руководитель: _____ / подпись _____ /расшифровка подписи

Расчет произвел: _____ / подпись _____ /расшифровка подписи

Расчет проверил: _____ / подпись _____ /расшифровка подписи

М.П.

Приложение № 12
к Административному регламенту

(наименование Учреждения)

Р Е Ш Е Н И Е

от _____ № _____

**Об отказе в предоставлении субсидии на оплату
жилого помещения и коммунальных услуг**

В соответствии со статьей 159 Жилищного кодекса РФ, Постановлением Правительства РФ от 14.12.2005 № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (пункт _____)

гр. «ФИО» _____
адрес: _____

**Отказать в предоставлении субсидии на оплату жилого помещения
и коммунальных услуг**

Причина отказа: _____

Руководитель: _____ / подпись _____ /расшифровка подписи

Специалист: _____ / подпись _____ /расшифровка подписи

Специалист: _____ / подпись _____ /расшифровка подписи

М.П.

Приложение № 13
к Административному регламенту

Жалоба (претензия)
на действие (бездействие) должностного лица
Министерства труда и социального развития Мурманской области
и (или) государственного областного казенного учреждения – центра
социальной поддержки населения

Наименование органа, в который подается жалоба

Должностное лицо, которому выносится претензия _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес заявителя _____

(почтовый или электронный, по которому должен быть направлен ответ)

Суть жалобы (претензии)

(дата)

(подпись заявителя)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

КОНТРОЛЬ

Дата _____ № _____

Фамилия должностного лица, ведущего прием:

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес _____, телефон _____

Социальная категория _____

Содержание обращения _____

Резолюция _____

Предыдущие обращения _____

Куда обращался _____

Срок исполнения _____

Ход исполнения

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Подпись

Результат: _____

_____.

С контроля снял: _____

(подпись руководителя)

Приложение № 15
к Административному регламенту

РАСПИСКА

Дата представления жалобы	Фамилия, имя, отчество заявителя

Перечень документов:

Наименование документа	Реквизиты документа	Количество листов

Входящий номер _____

(Фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего
документы)

(подпись)

(телефон, по которому заявитель может узнать
о стадии рассмотрения жалобы)

Приложение № 16
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества
предоставления государственной услуги
«Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на
оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя, в %
Показатели доступности предоставления государственной услуги		
1.	Процент заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 20 минут	100
2.	Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы учреждений	100
3.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
4.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	1
5.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент заявителей, обратившихся за повторной 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