

Утвержден  
приказом Министерства труда  
и социального развития  
Мурманской области  
от 31.10.2013 № 586

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**Министерства труда и социального развития**  
**Мурманской области по предоставлению государственной услуги**  
**«Предоставление ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого**  
**помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в**  
**сельских населенных пунктах и поселках городского типа Мурманской**  
**области в государственных областных учреждениях»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги по предоставлению ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях социального обслуживания системы социальной защиты населения Мурманской области (далее – государственная услуга и ежемесячная жилищно-коммунальная выплата соответственно).

### **1.2. Описание заявителей**

Заявителями для предоставления государственной услуги являются граждане, проживающие и работающие в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях социального обслуживания системы социальной защиты населения Мурманской области на должностях, относящихся к категориям «руководители» и «специалисты» (далее – заявитель или специалист):

- специалисты в области культуры и искусства;
- социальные работники;
- медицинские и фармацевтические работники;
- педагогические работники;
- специалисты, осуществляющие профессиональную деятельность по общеотраслевым должностям служащих.

### 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 учреждений социального обслуживания системы социальной защиты населения Мурманской области (далее - Учреждения) приведены в Приложении № 1 и размещены:

– на 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 Интернет - сайтах Учреждений;

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

– на информационных стендах в Учреждениях.

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

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 и т.д.);

– 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. 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.

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

1.3.16. Выступления в средствах массовой информации, на встречах с населением должностных лиц Министерства, Учреждений согласовываются с руководителем Министерства, Учреждения.

1.3.17. 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.

1.3.18. На интернет – сайте Министерства интернет - портала «Правительство Мурманской области» 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.

1.3.19. 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 № 4) 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) адреса, график работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги;
- ж) основания и условия предоставления государственной услуги;

- з) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- и) основания для прекращения предоставления государственной услуги;
- к) порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги в Министерстве, Учреждениях;
- л) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждения.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

### **2.1. Наименование государственной услуги**

Предоставление ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах и поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях.

### **2.2. Наименование государственного областного учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу**

Предоставление государственной услуги на территории Мурманской области осуществляют Учреждения, подведомственные Министерству, (Приложение № 1) по месту основной работы заявителей.

### **2.3. Результат предоставления государственной услуги**

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- принятие решения об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;
- выдача заявителю уведомления об отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты.

### **2.4. Сроки предоставления государственной услуги**

2.4.1. Решение об установлении или об отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты принимается Учреждением в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов.

Датой обращения за ежемесячной жилищно-коммунальной выплатой считается дата приема заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента.

Максимальное время ожидания при подаче заявления о предоставлении государственной услуги не должен превышать 15 минут.

Если при рассмотрении заявления об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты в предоставленных специалистом документах выявлены расхождения с имеющейся в Учреждении информацией,

Учреждение проводит дополнительную проверку сведений, содержащихся в документах, путем направления письменных запросов в организации, располагающие необходимыми сведениями. В этом случае решение об установлении или отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты принимается не позднее чем через 30 календарных дней с даты обращения заявителя.

О проведении дополнительной проверки сведений, содержащихся в представленных заявителем документах, заявитель информируется устно руководителем Учреждения в день принятия данного решения.

2.4.2. 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.

2.4.3. О принятом решении об отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты специалист уведомляется в письменном виде в течение 5 рабочих дней со дня принятия данного решения.

2.4.4. Предоставление государственной услуги приостанавливается на срок погашения задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг.

## **2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги**

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации<sup>1</sup>;
- Жилищным кодексом Российской Федерации<sup>2</sup>;
- Законом Мурманской области от 27.12.2004 № 561-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, работающих в сельских населенных пунктах или поселках городского типа»<sup>3</sup>;
- постановлением Правительства Мурманской области от 30.04.2010 № 203-ПП «О правилах предоставления ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях, и порядке определения размера ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных и муниципальных учреждениях, а также пенсионерам из их числа»<sup>4</sup>;

---

<sup>1</sup> «Российская газета», № 238-239, 08.12.1994.

<sup>2</sup> «Российская газета», № 1, 12.01.2005.

<sup>3</sup> «Мурманский Вестник», № 248, 29.12.2004.

<sup>4</sup> «Мурманский Вестник», № 88, 20.05.2010.

– постановлением Правительства Мурманской области от 11.02.2011 № 55-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве труда и социального развития Мурманской области»<sup>5</sup>;

– постановлением Правительства Мурманской области от 01.03.2011 № 86-ПП «О перечне должностей специалистов, работающих в государственных областных и муниципальных учреждениях, имеющих право на получение мер социальной поддержки и (или) установление повышенных размеров тарифных ставок, окладов (должностных окладов) в соответствии с Законом Мурманской области «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, работающих в сельских населенных пунктах или поселках городского типа»<sup>6</sup>.

## **2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

2.6.1. Для принятия решения о предоставлении государственной услуги необходимы следующие документы:

а) заявление об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты с указанием способа осуществления выплаты (Приложение № 5);

б) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;

в) справка о гражданах, совместно проживающих в жилом помещении, и площади данного жилого помещения;

г) справка о регистрации по месту жительства и (или) месту пребывания;

д) справка по месту жительства (месту пребывания) об отсутствии централизованного отопления и (или) газоснабжения в занимаемом жилом помещении (при обращении за возмещением расходов по приобретению твердого топлива и (или) поставке бытового газа в баллонах);

е) копии документов, содержащих сведения о начисленной плате за жилое помещение и (или) коммунальные услуги за период, предшествующий обращению, и подтверждающих факт оплаты данных услуг (предоставляются ежемесячно);

ж) копии документов, подтверждающих принадлежность к членам семьи специалиста совместно проживающих с ним граждан: свидетельства о рождении (свидетельства об усыновлении) ребенка, свидетельства о браке, решения суда о признании гражданина членом семьи заявителя (для специалистов, у которых право на ежемесячную жилищно-коммунальную выплату распространяется на членов семьи).

2.6.2. Копии документов, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента, представляются с одновременным представлением оригиналов. В случае представления заявителем нотариально заверенных копий представления оригиналов документов не требуется.

<sup>5</sup> «Мурманский Вестник», № 34, 01.03.2011.

<sup>6</sup> «Мурманский Вестник», № 47, 22.03.2011.

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

Заявление должно быть заполнено лично заявителем.

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, не могут быть приняты Учреждением к рассмотрению.

2.6.4. Заявление, а также иные документы, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов<sup>7</sup>, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Учреждение с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

Обязанность по предоставлению документов, указанных в подпунктах «а», «б», «в», «г», «д» (в части частного жилого фонда), «е», «ж» пункта 2.6.1 Административного регламента возложена на заявителя.

Документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в подпунктах «в», «г», «д» (в части государственного и муниципального жилищного фонда) пункта 2.6.1 Административного регламента, запрашиваются Учреждением в органах и организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы (сведения, содержащиеся в них), в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

В случае, когда Учреждение располагает сведениями, необходимыми для установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, заявитель освобождается от обязанности представления всех или части документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента (за исключением документов, указанных в подпункте «е» пункта 2.6.1 Административного регламента).

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

---

<sup>7</sup> Норма действует с даты вступления в силу изменений нормативные правовые акты Мурманской области, определяющие перечень документов, представляемых заявителем, в части обеспечения возможности для заявителей подачи заявления и иных документов в электронном виде.



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

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

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

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

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- представление специалистами документов, содержащих неполные и (или) недостоверные сведения;
- отсутствие у специалиста права на ежемесячную жилищно-коммунальную выплату.

2.7.3. Основанием для прекращения предоставления государственной услуги является:

- утрата заявителем права на ежемесячную жилищно-коммунальную выплату – с месяца, следующего за месяцем, в котором наступили соответствующие обстоятельства;
- смерть заявителя, признание его в установленном порядке умершим или безвестно отсутствующим, – с месяца, следующего за месяцем, в котором наступила смерть либо вступило в законную силу решение суда о признании заявителя умершим или безвестно отсутствующим.

2.7.4. 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.

2.7.5. Основанием приостановления предоставления государственной услуги является наличие задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг.

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

- наименование Учреждения;
- режим работы.

2.9.2. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

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

2.9.4. Места для информирования, предназначенные для ознакомления специалистов с информационными материалами, оборудуются информационными стендами (вывесками), содержащими информацию о процедуре предоставления государственной услуги.

2.9.5. Место для приема специалиста должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

## **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;

– 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 № 6 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 услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>.

2.11.2. Правила предоставления ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях, утверждены постановлением Правительства Мурманской области от 30.04.2010 № 203-ПП.

2.11.3. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»<sup>8</sup>.

2.11.4. 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,

---

<sup>8</sup> В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

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».

2.11.5. 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.

2.11.6. 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 документа<sup>9</sup> 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.

2.11.7. Ежемесячная жилищно-коммунальная выплата устанавливается с месяца, в котором Учреждением приняты соответствующие заявление и документы, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента, но не ранее возникновения права граждан на указанную выплату.

### **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;
- подготовка проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) и формирование личного дела заявителя;
- экспертиза документов, содержащихся в личном деле получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, для установления права на получение государственной услуги;
- принятие решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги).

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении государственной услуги отражена в блок-схеме (Приложение № 4).

---

<sup>9</sup> В случае, если выдача результата предоставления услуги в электронном виде предусмотрена в нормативных правовых актах Российской Федерации или Мурманской области.

### **3.2. Прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги**

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является представление в Учреждение специалистом лично или в электронном виде заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента.

#### *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:

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

- проверяет правильность заполнения заявления;

- в случае отсутствия заполненного заявления предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (Приложение № 5), проверяет точность заполнения заявления;

- вносит в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (Приложение № 7) 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 подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) (далее – уполномоченный специалист).

Срок выполнения административных действий – 15 минут.

#### *Прием и регистрация заявления и документов, полученных в электронном виде*

3.2.1.2. В день поступления заявления и документов в информационную систему, используемую Учреждением для предоставления услуги (далее – ИС), через 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 2.7.4

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 2.7.4 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.

3.2.1.3. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС 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 2.7.4 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 2.7.4 Административного регламента:

- вносит в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (Приложение № 7) 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. 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 уполномоченным специалистом зарегистрированного заявления и документов от должностного лица Учреждения, ответственного за прием документов и регистрацию заявления.

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

– подготавливает проекты межведомственных запросов о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них), указанных в подпунктах «в», «г» и «д» пункта 2.6.1 Административного регламента, в государственные (муниципальные) органы или подведомственные им организации, в распоряжении которых находятся указанные документы в случае если заявитель не представил их по собственной инициативе и передает их на рассмотрение и подпись руководителю Учреждения либо иному уполномоченному им лицу (далее – руководитель Учреждения) либо, при наличии технической возможности, формирует межведомственный запрос в электронном виде, подписывает электронной подписью и направляет его через систему межведомственного электронного взаимодействия – при отсутствии в Учреждении соответствующей информации;

3.3.3. Руководитель Учреждения в день получения от уполномоченного специалиста проектов межведомственных запросов подписывает и передает их должностному лицу, ответственному за делопроизводство.

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

3.3.5. При поступлении ответов на межведомственные запросы должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения ответов регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю.

3.3.6. Руководитель Учреждения в день получения от должностного лица, ответственного за делопроизводство, ответов на межведомственные запросы:

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

– передает ответы на межведомственные запросы с проставленной резолюцией должностному лицу, ответственному за делопроизводство.

3.3.7. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения от руководителя Учреждения ответов на межведомственные запросы с резолюцией передает их уполномоченному специалисту.

3.3.8. Уполномоченный специалист в день получения ответов на межведомственные запросы от должностного лица, ответственного за делопроизводство или ответов на межведомственные запросы, полученные через систему межведомственного электронного взаимодействия, рассматривает их и ранее полученные документы на предмет отсутствия основания для отказа в предоставлении государственной услуги, указанного в пункте 2.7.2 Административного регламента, и по итогам рассмотрения:

- формирует в электронном виде проект решения о предоставлении государственной услуги (Приложение № 9) в случае если отсутствует основание для отказа, указанное в пункте 2.7.2 Административного регламента либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги (Приложение № 10) в случае если установлено основание для отказа, указанное в пункте 2.7.2 Административного регламента;

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

- 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 об отказе в предоставлении государственной услуги;

- осуществляет формирование личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты 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 об отказе);

- передает личное дело получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты для проведения экспертизы должностному лицу Учреждения, ответственному за экспертизу документов (далее – эксперт).

Срок выполнения административных действий – 10 минут.

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

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение экспертом личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты от уполномоченного специалиста.



3.4.2. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты от уполномоченного специалиста проводит проверку документов, содержащихся в личном деле получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, на предмет:

- а) права заявителя на предоставление государственной услуги на основании представленных документов;
- б) наличия в личном деле получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты всех документов и сведений, необходимых для предоставления государственной услуги;
- в) 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 ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, выполняет одно из следующих административных действий:

– визирует проект решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги, проект уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги и передает личное дело получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты руководителю Учреждения при отсутствии замечаний к содержащимся в нем документам, к проекту решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги;

– возвращает личное дело получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты уполномоченному специалисту при выявлении замечаний к содержащимся в нем документам, к проекту решения о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги).

3.4.4. Уполномоченный специалист в день получения на доработку личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты устраняет замечания и передает личное дело получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты эксперту.

3.4.5. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня получения от уполномоченного специалиста личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты после устранения замечаний, выполняет административные действия, предусмотренные пунктами 3.4.2 – 3.4.3 Административного регламента.

### **3.5. Принятие решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги)**

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение руководителем Учреждения от эксперта личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты.

3.5.2. Руководитель Учреждения в течение 1 рабочего дня со дня получения от эксперта личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты:

- рассматривает документы и материалы личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;

- 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 об отказе в предоставлении государственной услуги;

- передает личное дело получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов и регистрацию заявления;

- в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги передает должностному лицу, ответственному за делопроизводство, уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги.

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

- вносит дату и содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;

- сообщает содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги специалисту по телефону, электронной почте либо иным доступным способом;

- в случае если заявление и документы получены в электронном виде и в заявлении об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты 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. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя уведомления об отказе, регистрирует его в электронной базе данных исходящей корреспонденции и передает заявителю лично.

#### **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 осуществляется путем назначения руководителем Министерства проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области.

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

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

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

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

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

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Административному регламенту, нарушений законодательства Российской Федерации.

Справку подписывают должностные лица Министерства, проводившие проверку, и утверждает руководитель Министерства.

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 несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, неразглашение персональных сведений получателей ежемесячных жилищно-коммунальных выплат.

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 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 подготовку проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги), несет персональную ответственность за подготовку проектов решений, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты), 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 осуществление делопроизводства.

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

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

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

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

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ УЧРЕЖДЕНИЯ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И СЛУЖАЩИХ УЧРЕЖДЕНИЯ**

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства, Учреждения, должностных лиц Министерства, Учреждения в ходе предоставления 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 документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги у заявителя;

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

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

7) отказ органа Учреждения, Министерства, должностного лица органа Учреждения, Министерства в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Учреждением при нарушении порядка предоставления государственной услуги вследствие действий (бездействия) Учреждения, его должностных лиц.

Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 11 к административному регламенту. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения, либо государственного служащего;

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Учреждение, Министерство в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, Учреждения, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо Министерства, Учреждения.

Адреса Учреждений и Министерства для направления жалобы приведены в Приложении № 1 к Административному регламенту.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) (адреса многофункциональных центров приведены в приложении № 1).

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство, Учреждение в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Министерством, Учреждением (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Порядком Министерством, Учреждением, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве, Учреждении.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Министерства, Учреждения.
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- по электронной почте (приложение № 1 к Административному регламенту);
- <http://210.gosuslugi.ru>;

5.6. Жалоба, поступившая в Министерство, Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Министерство, Учреждение обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;
- формирование и представление ежеквартально в Аппарат Правительства Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Министерства, Учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Руководитель Министерства, Учреждения или иные уполномоченные ими должностные лица проводят личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Предварительная запись заявителей проводится при личном обращении с использованием средств телефонной связи, информационно – телекоммуникационных сетей общего пользования. Номера телефонов, электронные адреса Министерства, Учреждений приведены в приложении № 1, размещены на интернет – странице Министерства официального интернет - портала «Правительство Мурманской области»: <http://minsoc.gov-murman.ru>.

Должностное лицо Министерства, Учреждения, осуществляющее запись заявителей на личный прием, 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) (Приложение № 13) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

5.8.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) доверенность (для физических лиц), оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в Министерстве, Учреждении информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. 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 ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

– зарегистрировать жалобу в журнале учета приема граждан (Приложение № 8);



- оформить расписку о приеме жалобы (Приложение № 12);
- передать жалобу руководителю Министерства, Учреждения.

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в СЭДО, журнале учета приема граждан: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы 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 Министерства, Учреждения и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его 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 расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

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

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии руководителю Министерства, Учреждения.

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя руководитель Министерства, органа Учреждения назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию Министерства, Учреждения подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Министерства, Учреждения решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Министерства, Учреждения.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Министерства, Учреждения 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.

Указанное решение принимается в форме акта Министерства, Учреждения (решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы).

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Министерства, Учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Министерство, Учреждения, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, Учреждения, должностного лица Министерства, Учреждения 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.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

– наименование органа (учреждения) предоставляющего государственную услугу рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

– номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

– фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

– основания для принятия решения по жалобе;

– принятое по жалобе решение;

– в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

– сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию Министерства, Учреждения, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы Министерство, Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Министерство, Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

– наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

– подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

– наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Министерство, Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

– наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

– отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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

---

Приложение № 1  
к Административному регламенту

Сведения о местонахождении, контактных телефонах,  
адресах электронной почты Министерства труда и социального развития  
Мурманской области, государственных областных учреждений социального  
обслуживания населения

№ п/п	Наименование	Местонахождение	Контактные телефоны, адреса электронной почты, Интернет-адрес
1	Министерство труда и социального развития Мурманской области	183025, г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д.46а	тел. (8-815-248-66-05, факс (8- 815-2) 48-66-06, mintrudsoc@gov-murman.ru, <a href="http://minsoc.gov-murman.ru">http://minsoc.gov-murman.ru</a>
2	Государственное областное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	184140, г. Ковдор, ул. Победы, д.6	тел. (8-815-35) 73-690, 51-187, факс (8-815-35) 50-630, e-mail: kcspssid@yandex.ru
3	Государственное областное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	184420, п.г.т. Никель, Печенгский район, ул. Октябрьская, д.15 а	т/ф (8-815-54) 31-408 soccentre@yandex.ru
4	Государственное областное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	184040, г. Кандалакша, ул.Чкалова, д. 37	тел. (8-815-33)7-26-17, kandasoc@com.mels.ru, <a href="http://kandasoc.ucoz.ru/">http://kandasoc.ucoz.ru/</a>
5	Государственное областное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	184580, п.г.т.Ревда, Ловозерский район, ул.Кузина, д.5	тел. (8-815-38) 44990, Lov.csp@yandex.ru, <a href="http://lovespsid.ucoz.ru/">http://lovespsid.ucoz.ru/</a>
6	Государственное областное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Терский	184700, Терский район, п.Умба, ул.Совхозная, д.16 а	тел. (8-815-59)5-12-60 (8-815-59)5-04-48, umbadeti@yandex.ru, <a href="http://umbadeti.narod2.ru">http://umbadeti.narod2.ru</a>



Приложение № 2  
к Административному регламенту

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; 2.4.3 Административного регламента Министерства труда и социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах и поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях».

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

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение № 3  
к Административному регламенту

УВЕДОМЛЕНИЕ ГРАЖДАНИНА  
ОБ ОТКАЗЕ В УСТАНОВЛЕНИИ ВЫПЛАТЫ

Угловой штамп

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О заявителя)

\_\_\_\_\_  
(адрес заявителя)

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!  
(имя, отчество заявителя)

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

\_\_\_\_\_  
(указать обоснование отказа)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Основание: пункты 2.4.3 Административного регламента Министерства труда и социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах и поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях».

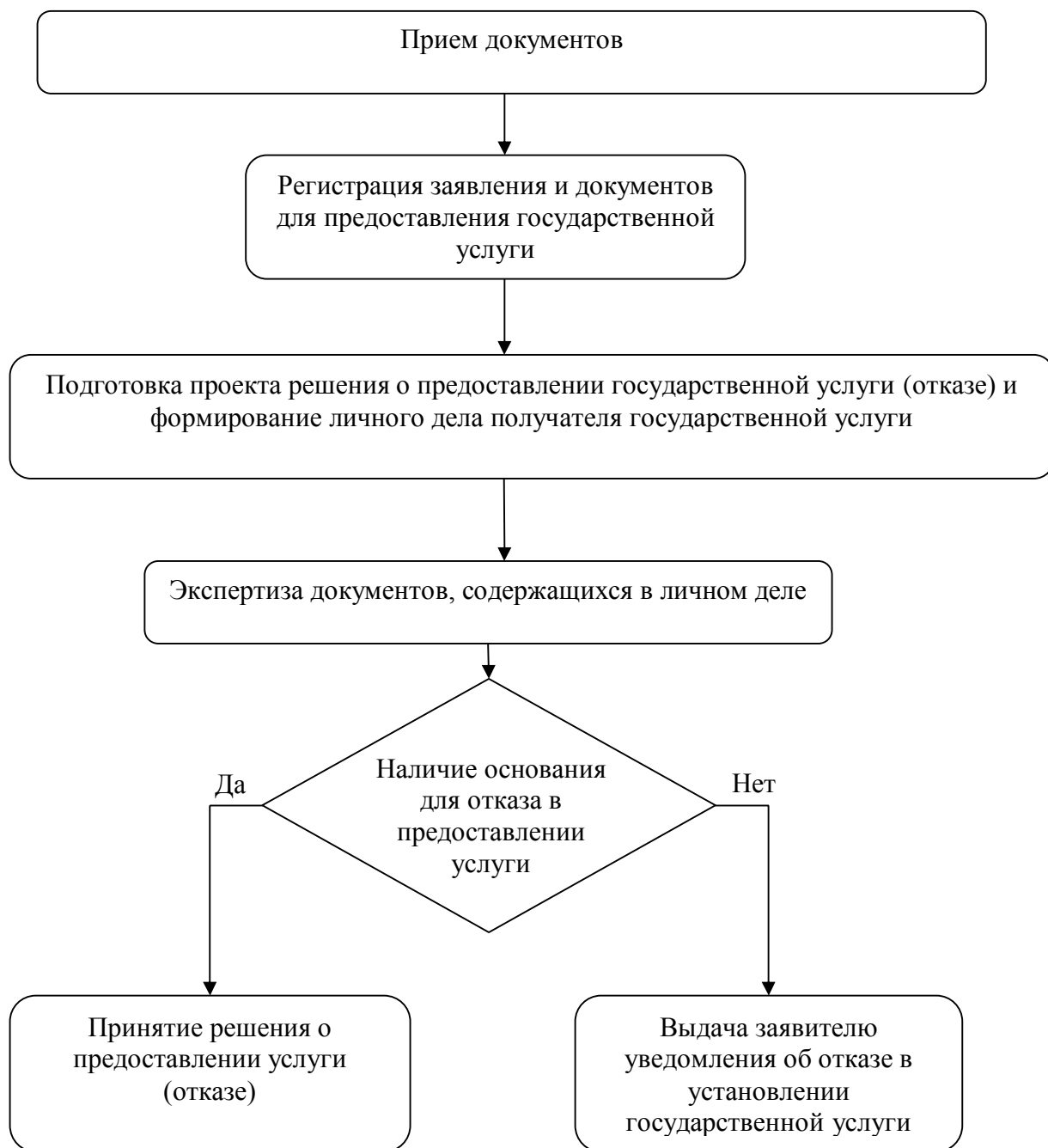
Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение № 4  
к Административному регламенту

Блок-схема  
предоставления государственной услуги  
«Предоставление ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого  
помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских  
населенных пунктах и поселках городского типа Мурманской области в  
государственных областных учреждениях»





Приложение № 5  
к Административному регламенту

(наименование государственного областного учреждения)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты**

От:

(фамилия, имя, отчество)

(полный адрес места жительства/места пребывания,

контактный телефон, адрес электронной почты)

Наименование документа, удостоверяющего личность		Дата выдачи	
Серия, номер документа		Дата рождения	
Кем выдан			

**Прошу установить мне ежемесячную жилищно-коммунальную выплату по основанию:**

(указать занимаемую должность)

**Состав проживающих в жилом помещении:**

№ п/п	ФИО граждан, проживающих в жилом помещении	Степень родства	Дата рождения (для многодетной семьи)

**Сведения о жилом помещении:**

Наличие лифтового оборудования в доме (V)		ДА		НЕТ	Количество этажей в доме		Количество комнат в жилом помещении	
---	--	----	--	-----	--------------------------	--	-------------------------------------	--

Прошу перечислять установленную мне ежемесячную жилищно-коммунальную выплату:

на счет № \_\_\_\_\_ в кредитной организации: \_\_\_\_\_  
(указать наименование кредитной организации)

через почтовое отделение № \_\_\_\_\_ ФГУП «Почта России» \_\_\_\_\_

Сообщаемые мной сведения подтверждаю документами. Обо всех обстоятельствах, влекущих изменение объема или прекращение предоставления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, **обязуюсь сообщить** в течение **14 рабочих дней** с момента их наступления Учреждению, назначившему указанную выплату.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» **согласен** на обработку персональных данных, содержащихся в базах учреждений (организаций), обладающих необходимыми сведениями для предоставления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты: \_\_\_\_\_

(подпись)

4. К заявлению прилагаю:	
Перечень документов	Дата возврата заявителю документа, подпись заявителя (представителя)
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

Дата \_\_\_\_\_ Подпись заявителя \_\_\_\_\_  
 Заявление зарегистрировано: № \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_  
 (ФИО, подпись специалиста)

-----

### Расписка-уведомление

Заявление и др. документы гр.

Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Принял	
		Подпись специалиста	Расшифровка подписи

Приложение № 6  
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества  
предоставления государственной услуги  
«Предоставление ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого  
помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских  
населенных пунктах и поселках городского типа Мурманской области в  
государственных областных учреждениях»

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя
<b>Показатели доступности предоставления государственной услуги</b>		
1.	Процент заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	1
3.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
4.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент заявителей, обратившихся за консультацией)	10%
<b>Показатели качества предоставления государственной услуги</b>		
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%

Приложение № 7  
к Административному регламенту

Журнал  
регистрации заявлений и решений по вопросу предоставления  
ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты

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

Приложение № 8  
к Административному регламенту

Журнал  
учета приема граждан

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

Приложение № 9  
к Административному регламенту

(наименование Учреждения)

РЕШЕНИЕ

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Об установлении  
ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (ЕЖКВ)**

В соответствии с:

Законом Мурманской области от 27.12.2004 № 561-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, работающих в сельских населенных пунктах или поселках городского типа»;

постановлением Правительства Мурманской области от 30.04.2010 № 203-ПП «О правилах предоставления ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях, и порядке определения размера ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных и муниципальных учреждениях, а также пенсионерам из их числа»

гр. «ФИО» \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

должность специалиста \_\_\_\_\_

Установить  ЕЖКВ

с «начало 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 № 10  
к Административному регламенту

(наименование Учреждения)

Р Е Ш Е Н И Е

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Об отказе в установлении  
ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (ЕЖКВ)**

В соответствии с:

Законом Мурманской области от 27.12.2004 № 561-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, работающих в сельских населенных пунктах или поселках городского типа»;

постановлением Правительства Мурманской области от 30.04.2010 № 203-ПП «О правилах предоставления ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях, и порядке определения размера ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных и муниципальных учреждениях, а также пенсионерам из их числа»

гр. «**ФИО**» \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

должность специалиста \_\_\_\_\_

**Отказать** в установлении ЕЖКВ.

Причина отказа: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Руководитель: \_\_\_\_\_ / подпись \_\_\_\_\_ /расшифровка  
подписи

Специалист: \_\_\_\_\_ / подпись \_\_\_\_\_ /расшифровка  
подписи

Специалист: \_\_\_\_\_ / подпись \_\_\_\_\_ /расшифровка  
подписи

М.П.

Приложение № 11  
к Административному регламенту

Жалоба (претензия)  
на действие (бездействие) должностного лица  
Министерства труда и социального развития Мурманской области  
и (или) государственного областного учреждения  
социального обслуживания населения

Наименование органа, в который подается жалоба

---

---

Должностное лицо, которому выносится претензия \_\_\_\_\_

---

---

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_

(почтовый или электронный, на который должен быть направлен ответ)

---

Суть жалобы (претензии)

---

---

---

---

---

(дата)

---

(подпись заявителя)



Приложение № 12  
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 № 13  
к Административному регламенту

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)