

Утвержден  
приказом Министерства  
труда и социального  
развития Мурманской области  
от 27.09.2013 г. № 508

**Административный регламент Министерства труда и социального  
развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги  
«Установление и выплата ежемесячной доплаты к государственной пенсии  
лицам, имеющим заслуги перед Мурманской областью»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги по установлению и выплате ежемесячной доплаты к государственной пенсии лицам, имеющим заслуги перед Мурманской областью (далее - государственная услуга).

### **1.2. Описание заявителей**

1.2.1. Заявителями для предоставления государственной услуги являются:  
– лица, награжденные знаком отличия «За заслуги перед Мурманской областью»;

– лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Мурманской области».

1.2.2. Право на получение государственной услуги имеют лица, указанные в пункте 1.2.1 Административного регламента, получающие пенсию, назначенную в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2.3. От имени заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги могут обратиться его законный представитель либо представитель на основании нотариально удостоверенной доверенности (далее - представитель заявителя).

### **1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги**

1.3.1. Сведения о местонахождении, телефоне для справок, интернет-адресе, адресе электронной почты Министерства труда и социального развития Мурманской области (далее – Министерство) приведены в Приложении № 1 к Административному регламенту и размещены:

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

- на информационных стендах в Министерстве.

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

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

- на информационных стендах в Министерстве.

1.3.3. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;

- письменного консультирования.

1.3.4. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;

- 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.

1.3.5. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Министерства, осуществляющее прием и консультирование граждан, обязано:

- назвать наименование Министерства, должность, свои фамилию, имя, отчество;

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

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо Министерства, осуществляющее прием и консультирование граждан, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если должностное лицо не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

а) предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме;

б) назначить другое удобное для заявителя время для консультации;

в) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.7. Должностные лица, осуществляющие прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.8. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения заявителя.

1.3.9. Руководитель Министерства или иные уполномоченные им должностные лица определяют исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

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

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа получения, указанного в письменном обращении заявителя.

1.3.11. При письменном консультировании должностное лицо Министерства, осуществляющее прием и консультирование граждан, направляет ответ заявителю в течение 30 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 или иных уполномоченных им должностных лиц срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен на срок до 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения. (Приложение № 2).

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

1.3.13. При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные и желаемое время представления документов.

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

1.3.14. Должностное лицо, осуществляющее прием и консультирование граждан, сообщает заявителю дату и время его обращения в Министерство и номер кабинета, в который следует обратиться.

1.3.15. Должностное лицо Министерства, осуществляющее прием и консультирование, в обязательном порядке информирует заявителя:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях приостановления предоставления государственной услуги;
- г) о перечне документов, которые заявитель представляет самостоятельно, и перечне документов, которые Министерство получает путем межведомственного взаимодействия, в случае если заявитель не представит их по собственной инициативе;
- д) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;
- е) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Министерства.

1.3.16. На интернет-сайте Министерства размещается следующая информация:

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

1.3.17. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, в Министерстве размещается следующая информация:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- б) извлечения из текста настоящего административного 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) порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги в Министерстве;
- и) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Министерства.

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

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

Установление и выплата ежемесячной доплаты к государственной пенсии лицам, имеющим заслуги перед Мурманской областью (далее – доплата к пенсии).

### **2.2. Наименование исполнительного органа государственной власти, предоставляющего государственную услугу**

Предоставление государственной услуги осуществляет Министерство труда и социального развития Мурманской области.

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

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- установление размера и выплата доплаты к пенсии;
- направление письма заявителю об отказе в установлении доплаты к пенсии.

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

2.4.1. Министерство в течение 15 календарных дней со дня получения всех необходимых документов, указанных в пунктах 2.6.1-2.6.2 Административного регламента оформляет решение об установлении и выплате доплаты к пенсии.

2.4.2. Министерство в течение 5 календарных дней со дня принятия решения об установлении и выплате доплаты к пенсии направляет заявителю письмо-уведомление о принятом решении.

2.4.3. Максимальное время ожидания граждан в очереди при подаче документов или при получении конечного результата не должно превышать 15 минут.

2.4.4. Срок регистрации заявления о назначении ежемесячной доплаты к пенсии при личной подаче заявления – 20 минут, при получении заявления и документов по почте -1 рабочий день.

2.4.5. Предоставление государственной услуги приостанавливается на время до прекращения оснований для приостановления предоставления государственной услуги, указанных в пункте 2.7.3 Административного регламента.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Законом Мурманской области от 20.12.2001 №318-01-ЗМО «О наградах и премиях Мурманской области» с изменениями и дополнениями<sup>1</sup>;
- постановлением Правительства Мурманской области от 25.09.2003 № 257-ПП/13 «Об утверждении Порядка предоставления ежемесячной доплаты к государственной пенсии лицам, награжденным знаком отличия «За заслуги перед Мурманской областью», удостоенным звания «Почетный гражданин Мурманской области»<sup>2</sup>;
- постановлением Правительства Мурманской области от 11.02.2011 № 55-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве труда и социального развития Мурманской области»<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> «Мурманский Вестник», № 247, 25.12.2001, стр. 3;

<sup>2</sup> «Мурманский Вестник», № 188, 01.10.2003, стр. 3;

<sup>3</sup> «Мурманский Вестник», № 34, 01.03.2011, стр. 3.

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

2.6.1. Для предоставления государственной услуги заявителя из числа лиц, указанных в пункте 1.2.2 Административного регламента, обращаются в Министерство с письменным заявлением (Приложение № 5) о назначении доплаты к пенсии и заявлением с указанием выплатных реквизитов кредитного учреждения, находящегося на территории Мурманской области (Приложение № 6).

2.6.2. Кроме того, для предоставления государственной услуги также необходима справка о назначении пенсии, выданная органом, осуществляющим выплату пенсии, содержащая основание и срок установления пенсии.

2.6.3. Текст заявления должен быть написан разборчиво.

Заявление и представленные документы не должны содержать неоговоренных исправлений, сокращений, повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание.

2.6.4. Заявление и документы, указанные в пунктах 2.6.1 и 2.6.2 Административного регламента, могут быть представлены в Министерство в форме электронных документов<sup>4</sup>, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Министерство с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.6.5. Документ (сведения, содержащиеся в нем), указанный в пункте 2.6.2 Административного регламента, запрашивается Министерством в порядке межведомственного информационного взаимодействия в государственных органах (организациях), в распоряжении которых находятся данные 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 указанный документ по собственной инициативе.

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

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов, предоставленных для получения государственной услуги, является:

– заявитель не относится к категориям граждан, указанным в пункте 1.2.2 Административного регламента;

---

<sup>4</sup> Норма в части представления документов (информации) в электронной форме действует с даты вступления в силу изменений в нормативные правовые акты Мурманской области, определяющие порядок предоставления государственной услуги, в части обеспечения возможности для заявителя представлять документы в форме электронных документов.

- отсутствие необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента;

- отсутствие в представленных документах полных сведений, необходимых для предоставления государственной услуги;

- несоответствие оформления документов требованиям, указанным в пунктах 2.6.3 Административного регламента.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- заявитель не относится к категориям граждан, указанным в пункте 1.2.2 Административного регламента;

- отсутствие необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента;

- несоответствие оформления документов требованиям, указанным в пунктах 2.6.3 Административного регламента;

- отсутствие в представленных документах полных сведений, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.7.3. 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.

2.7.4. Приостановление предоставления государственной услуги предусмотрено в случаях:

- непредставления в Министерство получателями доплаты к пенсии, выехавшими на постоянное место жительства за пределы Мурманской области, в декабре каждого года по выбору заявителя либо нотариально заверенного свидетельства, удостоверяющего факт нахождения гражданина в живых, либо справки, выданной органом, осуществляющим выплату государственной пенсии, о размере пенсии за декабрь текущего года, либо нотариально заверенной копии паспорта (страницы 2 - 5).

2.7.5. Основаниями для прекращения предоставления государственной услуги являются следующие обстоятельства:

- смерть лица, имеющего право на доплату;

- лишение получателя доплаты указанных наград и званий Мурманской области.

## **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 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 Министерства, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

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

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

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

- наименование Министерства;
- 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 Министерства.

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

2.9.17. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы.

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

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

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

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

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

2.9.22. 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 количественные и качественные.

2.10.2. В число количественных показателей доступности входят:

- график работы Министерства;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

– достоверность информации о предоставляемой услуге.

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:

– качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в Приложении № 7 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 государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (<http://51.gosuslugi.ru/pgu/>).

2.11.2. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, 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>5</sup>.

2.11.3. При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки Министерством 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 27.12.2011 № 796 «Об утверждении Требований к средствам электронной подписи и Требований к средствам удостоверяющего центра».

2.11.4. 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.

2.11.5. При поступлении в Министерство заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронных документов - документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, направляются в форме электронного

---

<sup>5</sup> В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

документа<sup>6</sup> по адресу электронной почты, указанному заявителем. При этом Министерство обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу заявителя.

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

#### **3.1. Общие положения**

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

- прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги, подготовка проекта решения о предоставлении государственной услуги;
- экспертиза документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя доплаты), для установления права на получение государственной услуги;
- принятие решения о предоставлении государственной услуги;
- выплата доплаты к пенсии в установленном размере.

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

#### **3.2. Прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги, подготовка проекта решения о предоставлении государственной услуги**

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Министерство письменного заявления гражданина и приложенных к нему документов, указанных в пунктах 2.6.1 – 2.6.2 Административного регламента:

- доставленных лично заявителем (представителем заявителя);
- направленных по почте;
- полученных в электронном виде.

*Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги при личном приеме*

3.2.2. Должностное лицо Министерства, ответственное за прием заявления и приложенных к нему документов:

---

<sup>6</sup> В случае, если выдача результата предоставления услуги в электронном виде предусмотрена в нормативных правовых актах Российской Федерации или Мурманской области.

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

- осуществляет сверку информации о заявителе с постановлением Губернатора Мурманской области «О награждении знаком отличия «За заслуги перед Мурманской областью» или «О присвоении звания «Почетный гражданин Мурманской области», в случае необходимости делает распечатку данных, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;

- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, и их надлежащее оформление;

- проверяет правильность заполнения заявления;

- при отсутствии основания для отказа в приеме документов, указанного в пункте 2.7.1 Административного регламента, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме или 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;

- заполняет на представленном заявлении расписку о приеме заявления и необходимых документов, и представляет ее заявителю;

- передает принятые и зарегистрированные заявление и документы должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство;

- уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги при установлении основания для отказа в приеме документов, указанного в пункте 2.7.1 Административного регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению и возвращает с согласия заявителя предоставленные документы;

- фиксирует в Журнале учета посещений граждан (Приложение № 8) факт возврата документов, предлагает ознакомиться с внесенной записью о возврате документов заявителю и поставить личную подпись;

- при отсутствии согласия заявителя на возврат документов, принимает их в порядке, установленном Административным регламентом.

Срок выполнения административных действий - 20 минут.

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

3.2.3. В день поступления заявления и приложенных к нему документов по почте, в том числе от должностного лица Министерства, ответственного за прием заявления и приложенных к нему документов, должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, регистрирует их в

электронной базе данных входящей корреспонденции (далее – СЭДО) и передает руководителю Министерства либо иному уполномоченному им должностному лицу.

3.2.4. Руководитель Министерства либо иное уполномоченное им должностное лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и приложенных к нему документов от должностного лица Министерства, ответственного за делопроизводство, визирует документы и передает их должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

3.2.5. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в день получения заявления и приложенных к нему документов от руководителя Министерства либо иного уполномоченного им должностного лица передает заявление и приложенные к нему документы должностному лицу Министерства, ответственному за ввод информации в базу данных и подготовку проекта решения об установлении размера и выплате ежемесячной доплаты к пенсии (далее – должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги).

3.2.6. Должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, в течение 3-х рабочих дней со дня получения документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство:

- осуществляет сверку информации о заявителе с постановлением Губернатора Мурманской области «О награждении знаком отличия «За заслуги перед Мурманской областью» или «О присвоении звания «Почетный гражданин Мурманской области», в случае необходимости делает распечатку данных, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;

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

- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пунктах 2.6.1 – 2.6.2 Административного регламента, и их надлежащее оформление;

- при непредставлении заявителем документа, указанного в пункте 2.6.2 Административного регламента, подготавливает проект межведомственного запроса в государственный орган (подведомственную им организацию), в распоряжении которого находится указанный документ (сведения, содержащиеся в нем), 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 Министерстве соответствующей информации, и передает их на рассмотрение и подпись руководителю Министерства либо иному уполномоченному им должностному лицу;

- выполняет дальнейшие административные действия в соответствии с пунктом 3.2.12 Административного регламента.

Срок выполнения административных действий - 30 минут.

3.2.7. Руководитель Министерства либо иное уполномоченное им

должностное лицо в день получения от должностного лица Министерства, ответственного за предоставление государственной услуги, проекта межведомственного запроса подписывает их и передает должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

3.2.8. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя Министерства либо иного уполномоченного им должностного лица подписанного межведомственного запроса о представлении документа (сведений, содержащихся в нем), регистрирует его в СЭДО и направляет адресату простым почтовым отправлением либо иным способом, согласованным с адресатом.

3.2.9. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в день получения ответа на межведомственный запрос регистрирует его в СЭДО и передает руководителю Министерства либо иному уполномоченному им должностному лицу.

3.2.10. Руководитель Министерства либо иное уполномоченное им должностное лицо в день получения от делопроизводителя ответа на межведомственный запрос:

- рассматривает поступивший ответ на межведомственный запрос и расписывает его должностному лицу Министерства, ответственному за предоставление государственной услуги;

- передает ответ на межведомственный запрос с проставленной резолюцией должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

3.2.11. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в день получения от руководителя Министерства либо иного уполномоченного им должностного лица ответа на межведомственный запрос с резолюцией передает его должностному лицу Министерства, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.2.12. Должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, после получения от должностного лица Министерства, ответственного за делопроизводство, ответа на межведомственный запрос либо ответа на межведомственный запрос, полученный через систему межведомственного электронного взаимодействия и проведения проверки поступивших документов выполняет одно из следующих административных действий:

- осуществляет в день окончания проведения проверки ввод общей информации о заявителе, правовой и выплатной информации в базу данных Министерства, в случае, если не установлено основание для отказа в предоставлении государственной услуги, указанное в пункте 2.7.2 Административного регламента, и выполняет дальнейшие административные действия в соответствии с пунктом 3.2.15 Административного регламента;

- подготавливает в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления и приложенных к нему документов проект письма об отказе в

предоставлении государственной услуги в случае, если установлено основание для отказа, указанное в пункте 2.7.2 Административного регламента, и вместе с полученными документами передает проект письма руководителю Министерства либо иному уполномоченному им должностному лицу.

3.2.13. Руководитель Министерства либо иное уполномоченное им должностное лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица Министерства, ответственного за предоставление государственной услуги, проекта письма об отказе в предоставлении государственной услуги подписывает его и вместе с полученными документами передает должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

3.2.14. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в день получения от руководителя Министерства либо иного уполномоченного им должностного лица документов и подписанного письма об отказе в предоставлении государственной услуги регистрирует его в СЭДО и вместе с полученными документами направляет заявителю простым почтовым отправлением.

3.2.15. Должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, по окончании ввода информации в базу данных Министерства:

- подготавливает проект решения о предоставлении государственной услуги (Приложение № 9);

- ставит на подготовленном проекте решения о предоставлении государственной услуги личную подпись и дату подготовки проекта решения;

- формирует личное дело заявителя (получателя доплаты) и передает его должностному лицу Министерства, ответственному за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя доплаты).

Срок выполнения административного действия - 20 минут.

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

3.2.16. В день поступления заявления и документов в информационную систему, используемую Министерством для предоставления услуги (далее – ИС), через портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.3 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 2.7.3 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.

3.2.17. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление государственной услуги, с использованием программного обеспечения Министерства:

- формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Министерства 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 подпункте 2.7.3 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 Министерства уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

- б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.3 Административного регламента:

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

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

### **3.3. Экспертиза документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя доплаты), для установления права на получение государственной услуги**

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом Министерства, ответственным за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя доплаты) от должностного лица Министерства, ответственного за предоставление государственной услуги, личного дела заявителя (получателя доплаты).



3.3.2. Должностное лицо Министерства, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя доплаты), в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела заявителя (получателя доплаты) от должностного лица Министерства, ответственного за предоставление государственной услуги, проводит проверку документов в личном деле заявителя (получателя доплаты) на предмет:

- а) наличия всех документов и сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, в личном деле получателя доплаты;
- б) корректности, полноты и правильности ввода информации в базу данных;
- в) законности, правильности подготовки проекта решения о предоставлении государственной услуги.

3.3.3. Должностное лицо Министерства, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя доплаты), в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя доплаты), выполняет одно из административных действий:

– визирует проект решения о предоставлении государственной услуги и передает вместе с личным делом заявителя (получателя доплаты) руководителю Министерства либо иному уполномоченному им должностному лицу при отсутствии замечаний к содержащимся в личном деле заявителя (получателя доплаты) документам, к общей информации о заявителе, правовой и выплатной информации, введенными в базу данных Министерства, к проекту решения о предоставлении государственной услуги. Дальнейшие административные действия должностные лица выполняют в соответствии с подразделом 3.4 Административного регламента;

– возвращает личное дело заявителя (получателя доплаты) должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги, при выявлении замечаний к документам, содержащимся в личном деле заявителя (получателя доплаты), к общей информации о заявителе, правовой и выплатной информации, введенным в базу данных Министерства, к проекту решения о предоставлении государственной услуги.

3.3.4. Должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, при получении личного дела заявителя (получателя доплаты) после выявления замечаний в ходе проведения экспертизы документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя доплаты), осуществляет административные действия в соответствии с пунктами 3.2.12 – 3.2.15 Административного регламента.

## **3.4. Принятие решения о предоставлении государственной услуги**

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение руководителем Министерства либо иным уполномоченным им должностным лицом от должностного лица, ответственного за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя доплаты),

проекта решения о предоставлении государственной услуги вместе с личным делом заявителя (получателя доплаты).

3.4.2. Руководитель Министерства либо иное уполномоченное им должностное лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица, ответственного за экспертизу документов, проекта решения о предоставлении государственной услуги и личного дела заявителя (получателя доплаты) рассматривает документы и материалы личного дела заявителя (получателя доплаты), проставляет личную подпись, дату и оттиск печати Министерства на решении о предоставлении государственной услуги и передает личное дело заявителя (получателя доплаты) должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.4.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня получения подписанного решения о предоставлении государственной услуги и личного дела заявителя (получателя доплаты) от руководителя Министерства либо иного уполномоченного им должностного лица:

- вносит дату и содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги в Книгу-реестр регистрации об установлении ежемесячной доплаты к пенсии (Приложение № 10) и приобщает его в личное дело заявителя (получателя доплаты);

- подготавливает проект письма-уведомления об установленном размере ежемесячной доплаты к пенсии (Приложение № 11) и передает его руководителю Министерства либо иному уполномоченному им должностному лицу.

3.4.4. Руководитель Министерства либо иное уполномоченное им должностное лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги, проекта письма-уведомления об установленном размере ежемесячной доплаты к пенсии подписывает его и передает должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

3.4.5. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в день получения от руководителя Министерства либо иного уполномоченного им должностного лица подписанного письма-уведомления об установленном размере ежемесячной доплаты к пенсии:

- регистрирует письмо-уведомление об установленном размере ежемесячной доплаты к пенсии в СЭДО и направляет заявителю (получателю доплаты) простым почтовым отправлением;

- в случае если заявление и документы получены в электронном виде и в заявлении о назначении доплаты к пенсии было указано на необходимость направления принятого решения о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа, формирует в электронном виде принятое решение о предоставлении государственной услуги и письма-уведомления об установленном размере ежемесячной доплаты к пенсии (изготавливает

сканкопии), подписывает их усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения и направляет их заявителю.

### **3.5. Выплата ежемесячной доплаты к пенсии в установленном размере**

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является подписание руководителем Министерства либо иным уполномоченным им должностным лицом решения о предоставлении государственной услуги.

3.5.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня получения подписанного решения о предоставлении государственной услуги и личного дела заявителя (получателя доплаты) от руководителя Министерства либо иного уполномоченного им должностного лица подготавливает выплатные документы (пофамильные реестры с указанием банковских реквизитов, размеров доплаты к пенсии в разрезе кредитных учреждений) и передает их должностному лицу, ответственному за экспертизу документов.

3.5.3. Должностное лицо, ответственное за экспертизу документов, в течение 2 рабочих дней со дня получения выплатных документов от должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги, визирует реестры и передает их должностному лицу, ответственному за бюджетный учет Министерства.

3.5.4. Должностное лицо, ответственное за бюджетный учет Министерства, в течение 2 рабочих дней со дня поступления на счет Министерства денежных средств, предусмотренных на выплату ежемесячной доплаты к пенсии, формирует заявку на кассовый расход и передает ее на подпись руководителю структурного подразделения, осуществляющего бюджетный учет Министерства, а затем руководителю Министерства либо иному уполномоченному им должностному лицу.

3.5.5. Руководитель Министерства либо иное уполномоченное им должностное лицо в день получения от должностного лица, ответственного за бюджетный учет Министерства, заявки на кассовый расход, подписывает ее и передает должностному лицу, ответственному за бюджетный учет Министерства.

3.5.6. Должностное лицо, ответственное за бюджетный учет Министерства, в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя Министерства либо иного уполномоченного им должностного лица подписанной заявки на кассовый расход передает заявку на кассовый расход в Управление Федерального казначейства по Мурманской области для перечисления ежемесячной доплаты к пенсии.

## **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 либо иным уполномоченным им лицом проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Министерства положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов 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 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 либо иное уполномоченное им должностное лицо назначает должностных лиц Министерства, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты проверки оформляются в виде акта произвольной формы, в котором отмечаются выявленные несоответствия настоящему административному регламенту, нарушений законодательства Мурманской области.

Акт подписывают должностные лица Министерства, проводившие проверку, и утверждает руководитель Министерства либо иное уполномоченное им должностное лицо.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав

заявителей, руководитель Министерства либо иное уполномоченное им должностное лицо рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Должностные лица Министерства, участвующие в предоставлении государственной услуги, в том числе ответственные за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, неразглашение персональных сведений заявителей (получателей доплаты).

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

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

Должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, несет персональную ответственность за правильность ввода информации в базу данных Министерства и подготовку проекта решения, соблюдение сроков, установленных настоящим административным регламентом, законодательством Мурманской области.

Должностное лицо Министерства, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя доплаты), несет персональную ответственность за экспертизу документов, законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных настоящим административным регламентом, законодательством Мурманской области.

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

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

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МИНИСТЕРСТВА И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ МИНИСТЕРСТВА**

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства, должностных лиц Министерства 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) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

7) отказ Министерства, должностного лица 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 Министерством при нарушении порядка предоставления государственной услуги вследствие действий (бездействия) должностных лиц Министерства.

Жалобы на решения, принятые руководителем Министерства подаются в Правительство Мурманской области.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в Приложении № 12 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) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, должностного лица Министерства 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 Министерство в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, 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 в соответствии со следующим графиком:

Понедельник	9.00 - 17.00
Вторник	9.00 - 17.00
Среда	9.00 - 17.00
Четверг	9.00 - 17.00
Пятница	9.00 - 17.00
Обеденный перерыв	с 13.00 до 14.00
Суббота, воскресенье	Выходной

Адрес Министерства для направления жалобы приведен 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 к Административному регламенту).

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Министерством (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 настоящим Порядком Министерством, заключившим соглашение о взаимодействии. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- официального сайта Министерства;
- 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);
- <http://210.gosuslugi.ru>;
- общественная приемная Правительства Мурманской области: [http://reception.gov-murman.ru/PRPortal\\_User/Default.aspx](http://reception.gov-murman.ru/PRPortal_User/Default.aspx).

5.6. Жалоба, поступившая в Министерство 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 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, 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 или иные уполномоченные им 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 приведены в Приложении № 1, размещены на Интернет – сайте Министерства Интернет – портала «Правительство Мурманской области»: <http://minsoc.gov-murman.ru>

Должностное лицо Министерства, 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 к Административному регламенту) 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, может быть представлена:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, 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 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 СЭДО, журнале учета приема граждан (Приложение № 14);

– оформить расписку о приеме жалобы;

– передать жалобу руководителю Министерства.

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 и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книге учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах ее рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов 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.

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя, руководитель Министерства 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, подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Министерства решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Министерства.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Министерства принимает одно из следующих решений:

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

- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Министерства (решение об удовлетворении жалобы либо 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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица Министерства 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 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, 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, 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, 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 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 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 вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов 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.

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

---

Сведения о местонахождении, контактном телефоне, адресе электронной почты Министерства труда и социального развития Мурманской области, многофункциональных центров

№ п/п	Наименование	Местонахождение, контактном телефоне, адрес электронной почты
1	Министерство труда и социального развития Мурманской области	183025, г.Мурманск, ул.Полярные Зори, д.46а, тел. (8-815-2) 48-66-05, факс (8- 815-2) 48-66-06, <a href="mailto:mintrudsoc@gov-murman.ru">mintrudsoc@gov-murman.ru</a>
2	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

**УВЕДОМЛЕНИЕ  
ГРАЖДАНИНА О ПРОДЛЕНИИ  
СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

Угловой штамп

---

(Ф.И.О заявителя)

---

(адрес заявителя)

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

Уведомляем, что рассмотрение Вашего обращения от  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г. продлено на срок до 30 дней в связи с необходимостью

---

(указать необходимость направления запросов в иные органы

---

(организации) либо дополнительной консультации)

Основание: пункт 1.3.11 Административного регламента Министерства труда и социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Установление и выплата ежемесячной доплаты к государственной пенсии лицам, имеющим заслуги перед Мурманской областью».

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

Руководитель

---

(подпись руководителя)

---

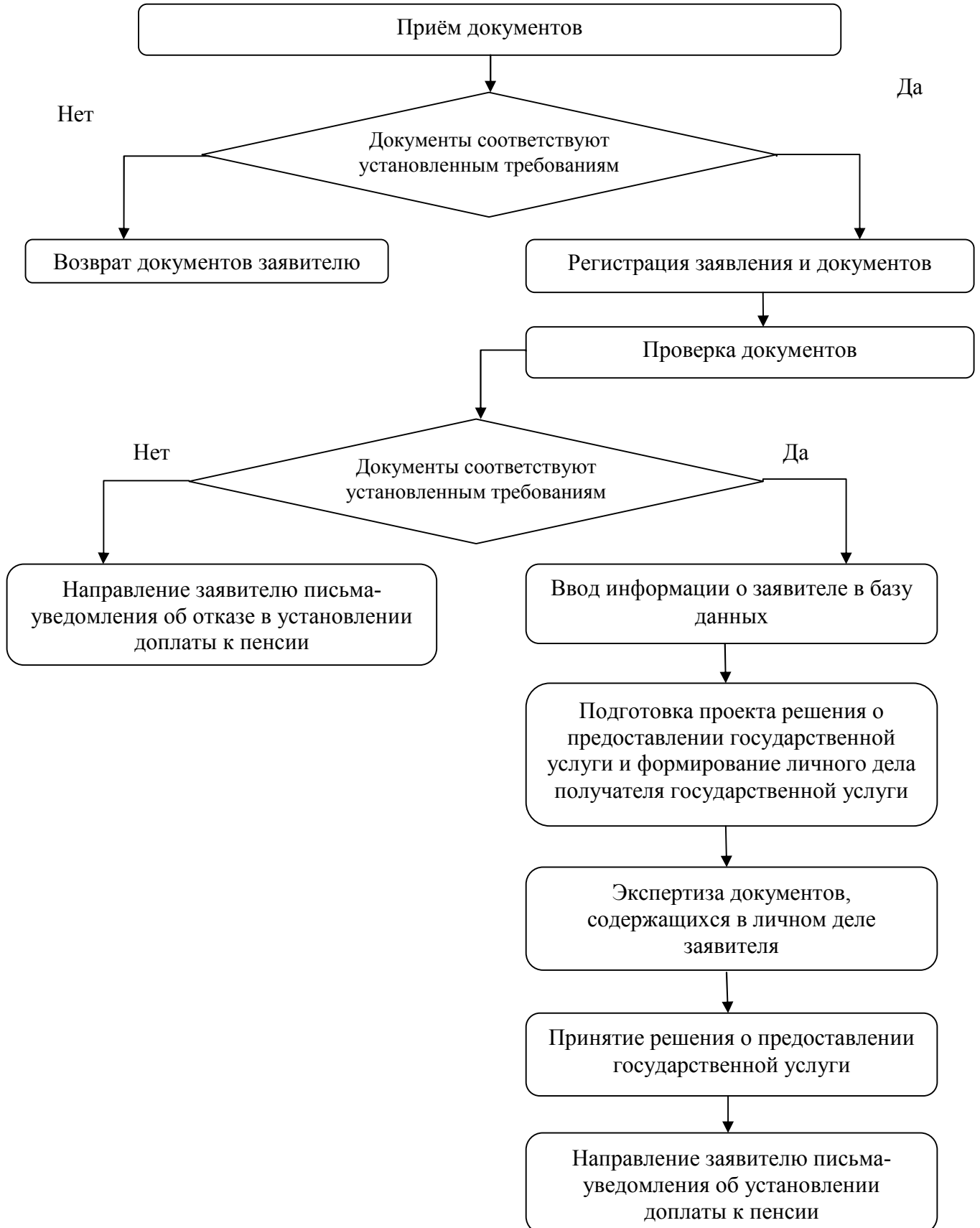
(расшифровка подписи)

Исполнитель, телефон

**ЖУРНАЛ  
ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ПРИЁМА ГРАЖДАН**

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

Блок-схема предоставления государственной услуги «Установление и выплата ежемесячной доплаты к государственной пенсии лицам, имеющим заслуги перед Мурманской областью»





Руководителю исполнительного органа  
государственной власти Мурманской  
области, уполномоченного в сферах  
социально-трудовых отношений  
и социального развития,

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

от \_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающего (ей) по адресу:

Телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

В соответствии с Законом Мурманской области от 20.12.2001 № 318-01-ЗМО «О наградах и премиях Мурманской области» прошу мне как лицу, удостоенному звания «Почетный гражданин Мурманской области» (либо награжденному знаком отличия «За заслуги перед Мурманской областью»), установить ежемесячную доплату к пенсии \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(указать вид пенсии)

выплачиваемой мне \_\_\_\_\_.

(указать пенсионный орган)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

-----расписка-----

Заявление и необходимые документы приняты и зарегистрированы	Дата	Регистрационный №	Личная подпись специалиста, ее расшифровка, телефон

Руководителю исполнительного органа  
государственной власти Мурманской  
области, уполномоченного в сферах  
социально-трудовых отношений  
и социального развития,

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

от \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. заявителя)  
проживающего (ей) по адресу:

Телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

В соответствии с Законом Мурманской области от 20.12.2001 № 318-01-ЗМО «О наградах и премиях Мурманской области» прошу мне как лицу, удостоенному звания «Почетный гражданин Мурманской области» (либо награжденному знаком отличия «За заслуги перед Мурманской областью»), перечислять ежемесячную доплату к пенсии в кредитное учреждение \_\_\_\_\_ на мой счет № \_\_\_\_\_.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)

**Показатели доступности и качества  
предоставления государственной услуги  
«Установление и выплата ежемесячной доплаты к государственной  
пенсии лицам, имеющим заслуги перед Мурманской областью»**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя
<b>Показатели доступности предоставления государственной услуги</b>		
1.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы Министерства	100%
2.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
3.	Количество обоснованных жалоб	0
4.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	1
<b>Показатели качества предоставления государственной услуги</b>		
5.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
6.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100

**Журнал учета посещений граждан**

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

Исполнительный орган государственной власти  
Мурманской области**РЕШЕНИЕ**

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года № \_\_\_\_\_

**ОБ УСТАНОВЛЕНИИ И ВЫПЛАТЕ ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ ДОПЛАТЫ К ПЕНСИИ ЛИЦАМ, НАГРАЖДЕННЫМ ЗНАКОМ ОТЛИЧИЯ «ЗА ЗАСЛУГИ ПЕРЕД МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТЬЮ» ИЛИ УДОСТОЕННЫМ ЗВАНИЯ «ПОЧЕТНЫЙ ГРАЖДАНИН МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

В соответствии с Законом Мурманской области от 20.12.2001 № 318-01-ЗМО «О наградах и премиях Мурманской области»:

1) установить с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года ежемесячную доплату к пенсии \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

как лицу, удостоенному звания «Почетный гражданин Мурманской области» (либо награжденному знаком отличия «За заслуги перед Мурманской областью») в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей;

2) приостановить (возобновить) выплату ежемесячной доплаты к пенсии с \_\_\_\_\_ (дата) в связи с \_\_\_\_\_;

(указать основание)

3) прекратить выплату ежемесячной доплаты к пенсии с \_\_\_\_\_ (дата) в связи с \_\_\_\_\_.

(указать основание)

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя исполнительного  
органа государственной власти  
Мурманской области)

М.П.

**КНИГА-РЕЕСТР  
РЕГИСТРАЦИИ РЕШЕНИЙ ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ  
ДОПЛАТЫ К ПЕНСИИ**

Номер решения, дата	Фамилия, имя, отчество	Адрес	Справка органа, осуществляющего выплату пенсии	Срок, с которого установлена ежемесячная доплата к пенсии	Размер ежемесячной доплаты	Отметка о причинах прекращения выплаты ежемесячной доплаты к пенсии
1	2	3	4	5	6	7

**Письмо-уведомление  
об установленном размере доплаты к пенсии**

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О заявителя)

\_\_\_\_\_  
(адрес заявителя)

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

Уважаемая(ый) \_\_\_\_\_!  
(имя, отчество заявителя)

В соответствии с Постановлением Губернатора Мурманской области от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года № \_\_\_\_\_ Вам с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года установлена ежемесячная доплата к пенсии как лицу, удостоенному звания «Почетный гражданин Мурманской области» (награжденному знаком отличия «За заслуги перед Мурманской областью»), в размере \_\_\_\_\_ рублей.

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

**Жалоба**  
на действие (бездействие) должностного лица  
Министерства труда и социального развития Мурманской области

Наименование органа, в который подается жалоба \_\_\_\_\_

Должностное лицо, которому выносятся претензии \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_  
(почтовый или электронный, по которому должен быть направлен ответ)

Суть жалобы (претензии)

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_



**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

КОНТРОЛЬ Дата \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Фамилия 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)

**ЖУРНАЛ  
УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата приема	ФИО заявителя	Адрес регистрации, места жительства	Причина обращения	ФИО, подпись специалиста	Подпись заявителя
1	2	3	4	5	6	7

---