

Утвержден  
приказом Министерства  
социального развития  
Мурманской области  
от 11.07.2017 № 321

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**Министерства 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 или поселках городского типа Мурманской**  
**области в государственных областных учреждениях, а также пенсионерам**  
**из числа бывших специалистов государственных областных и**  
**муниципальных учреждений»**

## **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, а также пенсионерам из числа бывших специалистов государственных областных и муниципальных учреждений (далее – государственная услуга и ежемесячная жилищно-коммунальная выплата соответственно).

### **1.2. Описание заявителей**

1.2.1. Заявителями для предоставления государственной услуги являются:

а) специалисты государственных областных организаций социального обслуживания населения (далее – заявитель или специалист), указанные в статье 1 Закона 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» (далее - Закон № 561-01-ЗМО);

б) пенсионеры из числа бывших специалистов государственных областных и муниципальных учреждений (далее – заявитель или пенсионер):

- указанные в подпункте 9 пункта 2 статьи 3 Закона № 561-01-ЗМО;

- указанные в статьях 2 и 2.1 Закона № 1811-01-ЗМО.

1.2.2. От имени специалиста и пенсионера, имеющих право на предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, заявление о

предоставлении государственной услуги могут подавать законные представители или доверенные лица вышеуказанных граждан.

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

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты осуществляющих предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты государственных областных организаций социального обслуживания населения (далее – Организации, Приложение № 1) и государственных областных казенных учреждений – центров социальной поддержки населения (далее – Учреждение, Приложение № 2) *(при совместном упоминании употребляется сокращение «Учреждения»)* размещены:

- на интернет-сайтах и интернет-страницах Учреждений;
- на информационных стендах в помещениях Учреждений.

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

- на интернет-сайтах и интернет-страницах Учреждений;
- на вывесках при входе в здания, в которых располагаются Учреждения;
- на информационных стендах в помещениях Учреждений.

1.3.3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги, в том числе об услугах, необходимых и обязательных для ее предоставления, осуществляют должностные лица 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 региональном портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области «Региональный портал электронных услуг Мурманской области»: <https://51gosuslugi.ru/> (далее - Региональный портал); средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан (далее – должностное лицо, ответственное за прием и консультирование граждан), обязано:

- назвать наименование 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, ответственное за прием и консультирование граждан, дает ответ в пределах своей компетенции.

Если должностное лицо, ответственное за прием и консультирование граждан, 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. Должностное лицо, ответственное за прием и консультирование граждан, обязано относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.9. При наличии письменного обращения заявителю направляются письменные разъяснения. Должностное лицо, ответственное за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовит разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.10. Руководитель Учреждения или иное уполномоченное им должностное лицо определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает руководитель Учреждения или иное уполномоченное ими должностное лицо. 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, 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 Учреждения или иного уполномоченного им должностного лица срок рассмотрения письменных обращений, указанный в абзаце первом настоящего пункта, может быть продлен на срок до 30 календарных дней с письменным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (Приложение № 3).

1.3.13. Письменное консультирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, на интернет-сайтах и интернет-страницах Учреждений.

1.3.14. Должностное лицо, 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 органа, осуществляющего назначение и выплату ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты.

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

1.3.16. 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.

1.3.17. На интернет-сайтах и интернет-страницах Учреждений размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Учреждений;
- б) сведения о графике работы Учреждения;
- в) сведения о графике приема граждан;
- г) административный регламент Министерства социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги.

1.3.18. На информационных стендах Учреждений в помещениях, предназначенных для приема документов, размещается следующая информация:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие вопросы предоставления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;
- б) извлечения из текста настоящего Регламента;
- в) блок-схема (Приложение № 6) 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 Учреждении;
- 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 или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях, а также пенсионерам из числа бывших специалистов государственных областных и муниципальных учреждений.

### **2.2. Наименование органа или учреждения, предоставляющего государственную услугу**

2.2.1. Государственную услугу на территории Мурманской области предоставляют:

- специалистам – в Организации по месту основной работы (Приложение № 1);
- пенсионерам – в Учреждении по месту жительства или месту пребывания (Приложение № 2).

2.2.2. При предоставлении государственной услуги Организация взаимодействует:

- с Учреждением в части получения сведений о размерах ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, получаемой в соответствии с законодательством Российской Федерации или законодательством Мурманской области гражданами, совместно проживающими в жилом помещении со специалистом;
- с организациями, предоставляющими потребителю коммунальные услуги, осуществляющими продажу коммунальных ресурсов и (или) осуществляющими начисление платы за жилое помещение и коммунальные услуги, для получения сведений о начисленной плате за жилое помещение и коммунальные услуги за расчетный месяц, подтверждающих факт внесения специалистами платы за предыдущий месяц и отсутствие задолженности (при наличии технической возможности).

При предоставлении государственной услуги Учреждение взаимодействует:

- с ФМС России (территориальными управлениями) в части получения сведений о регистрации пенсионеров по месту жительства и (или) месту пребывания на территории Мурманской области;
- с Организацией в части получения сведений о размерах ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, получаемой в соответствии с законодательством Российской Федерации или законодательством Мурманской области гражданами, совместно проживающими в жилом помещении с пенсионером;
- с организациями, предоставляющими потребителю коммунальные услуги, осуществляющими продажу коммунальных ресурсов и (или) осуществляющими начисление платы за жилое помещение и коммунальные услуги, для получения сведений о начисленной плате за жилое помещение и коммунальные услуги за расчетный месяц, подтверждающих факт внесения пенсионерами платы за предыдущий месяц и отсутствие задолженности (при наличии технической возможности).

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

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- принятие решения об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты.
- направление (выдача) заявителю решения 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 Учреждениями в течение 10 рабочих дней с даты обращения заявителя.

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

Уведомление об отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты направляется в адрес заявителя в течение 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.4.3. Если при рассмотрении заявления об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты в представленных заявителями документах выявлены расхождения с имеющейся информацией, проводится дополнительная проверка содержащихся в документах сведений 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.

Уведомление о проведении дополнительной проверки сведений, содержащихся в представленных заявителем документах, направляется в его адрес в течение 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

2.4.4. Ежемесячная жилищно-коммунальная выплата предоставляется с месяца подачи заявления и соответствующих документов, но не ранее возникновения права на ее предоставление.

Пенсионеру, имеющему право на ежемесячную жилищно-коммунальную выплату, но по каким-либо причинам несвоевременно обратившемуся за ее установлением, ежемесячная жилищно-коммунальная выплата устанавливается не более чем за три месяца до месяца, в котором подано (направлено по почте) заявление со всеми необходимыми документами, но не ранее возникновения права на указанную выплату.

2.4.5. При перемене специалистами (пенсионерами) места проживания, в случае если новое место проживания также будет в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области, ежемесячная жилищно-коммунальная выплата по новому месту проживания устанавливается с месяца регистрации по новому месту жительства, но не более чем за три месяца до месяца обращения и не ранее месяца прекращения ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты по предыдущему месту проживания.

2.4.6. Предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты приостанавливается с месяца, следующего за месяцем, в котором стало известно об образовании у специалистов задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг.

2.4.7. Предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты прекращается учреждением:

- в случае смерти специалиста (пенсионера), признания его в установленном порядке умершим или безвестно отсутствующим - с первого числа месяца, следующего за месяцем, в котором наступила смерть специалиста (пенсионера), либо вступило в законную силу решение суда об объявлении его умершим или о признании его безвестно отсутствующим;

- в случае утраты специалиста (пенсионера) права на ежемесячную жилищно-коммунальную выплату - с первого числа месяца, следующего за месяцем, в котором наступили соответствующие обстоятельства.

## **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>;

---

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

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

– Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>3</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>4</sup>;

– Законом Мурманской области от 19.12.2014 № 1811-01-ЗМО «О сохранении права на меры социальной поддержки отдельных категорий граждан в связи с упразднением поселка городского типа Росляково»;

– постановлением Правительства Мурманской области от 10.02.2017 № 63-ПП/2 «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, поселке городского типа Росляково, упраздненном с 1 января 2015 года, в государственных областных учреждениях, а также пенсионерам из числа бывших специалистов государственных областных или муниципальных учреждений и порядке установления размера указанной выплаты специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области, поселке городского типа Росляково, упраздненном с 1 января 2015 года, в государственных областных и муниципальных учреждениях, а также пенсионерам из их числа»<sup>5</sup>;

– постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей»<sup>6</sup>;

– постановлением Правительства Мурманской области от 19.06.2015 № 256-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве социального развития Мурманской области»<sup>7</sup>;

– постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги»<sup>8</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

<sup>3</sup> «Российская газета», № 168, 30.07.2010.

<sup>4</sup> «Мурманский Вестник», № 248, 29.12.2004.

<sup>5</sup> "Официальный интернет-портал правовой информации" <http://www.pravo.gov.ru>, 15.02.2017.

<sup>6</sup> «Мурманский вестник», 03.12.2010, № 228/1.

<sup>7</sup> «Электронный бюллетень Правительства Мурманской области» <http://www.gov-murman.ru>, 23.06.2015.».

<sup>8</sup> «Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области», <http://www.gov-murman.ru>, 13.12.2012.



Законом Мурманской области «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, работающих в сельских населенных пунктах или поселках городского типа»<sup>9</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 (для специалистов - Приложение № 4, для пенсионеров – Приложение № 4.1);

б) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;

в) копии документов, подтверждающих место жительства и (или) место пребывания на территории Мурманской области;

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

д) копии документов, удостоверяющих личность и полномочия законного или полномочного представителя гражданина (в случае обращения с заявлением об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты от имени граждан их законных или полномочных представителей).

2.6.2. Копии документов, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента, представляются одновременно с оригиналами. Копии документов после проверки их соответствия оригиналам заверяются лицом, принимающим документы, оригиналы документов возвращаются специалисту.

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 к рассмотрению.

2.6.4. Заявление, а также иные документы, указанные в пунктах 2.6.1 и 2.6.2 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Учреждения с

---

<sup>9</sup> «Мурманский Вестник», № 47, 22.03.2011.

использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Региональный портал.

Обязанность по предоставлению документов, указанных в подпунктах «а», «б», «г», «д» пункта 2.6.1 Административного регламента возложена на заявителя.

Документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в подпункте «в» пункта 2.6.1 Административного регламента, запрашиваются 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 Учреждения располагают 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.

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов или областных учреждений, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 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 пунктах 2.6.1 и 2.6.2 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. Основанием для отказа в приеме документов для предоставления государственной услуги является:

- представление заявителем неполного комплекта документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

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

2.7.3. Основанием для отказа в рассмотрении документов, поступивших в электронном виде, является:

- отсутствие электронной подписи;
- если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение условий признания ее действительности, установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.4. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является наличие задолженности по оплате жилого помещения и (или) 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 Учреждений должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Учреждений;
- 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.

2.9.6. Учреждения обеспечивают создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности объектов (зданий, помещений) (далее - объекты) в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного доступа к объектам, в которых предоставляется государственная услуга;

возможность самостоятельного или с помощью должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, передвижения по территории, на которой расположены объекты, в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, входа в такие объекты и выхода из них;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на территории объектов;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты, в которых предоставляется государственная услуга при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

оказание должностным лицом, предоставляющим государственную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению государственной услуги и использованию объектов наравне с другими лицами.

Требования к местам предоставления государственной услуги, изложенные в пунктах 2.9.1 - 2.9.5 Административного регламента, осуществляются с учетом условий доступности объектов, указанных в настоящем пункте Административного регламента.

## **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 № 5 к Административному регламенту.

## **2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги**

2.11.1. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на Региональном портале.

2.11.2. 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>10</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 органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов

---

<sup>10</sup> В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

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».

2.11.4. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) или Регионального портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна заявителю через «Личный кабинет» указанных порталов.

2.11.5. При поступлении в Учреждения заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронных документов документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, направляются в форме электронного документа<sup>11</sup> по адресу электронной почты, указанному заявителем. При этом Учреждения обязаны 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 документов и регистрация заявления для предоставления 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 № 6).

#### **3.2. Прием документов для предоставления государственной услуги**

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

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

#### *Прием заявления и документов для предоставления*

---

<sup>11</sup> В случае если выдача результата предоставления услуги в электронном виде предусмотрена в нормативных правовых актах Российской Федерации или Мурманской области.

*государственной услуги при личном приеме*

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

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

– проверяет наличие документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

– предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (Приложения № 4 и № 4.1), проверяет правильность его заполнения;

– по результатам проверки:

а) при установлении основания для отказа, указанного в пункте 2.7.1 Административного регламента:

– уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, разъясняет их содержание и порядок устранения, а также условия повторного обращения для предоставления государственной услуги;

– вносит в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (Приложение № 7) запись об отказе в приеме заявления и документов с указанием причины отказа;

– возвращает документы заявителю, о чем уведомляет заявителя под роспись в Журнале регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты.

б) при отсутствии основания для отказа, указанного в пункте 2.7.1 Административного регламента:

– заверяет копии представленных документов после сверки их с соответствующими подлинниками (кроме заверенных нотариально) с указанием наименования должности лица, заверившего копию, личной подписи, ее расшифровки и даты заверения;

– вносит в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты 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, ответственному за подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) (далее – уполномоченное должностное лицо).

Срок выполнения административных действий – 15 минут.

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

3.2.1.2. В день получения заявления и документов, поступивших по почте, должностное лицо, ответственное за делопроизводство, регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю или иному уполномоченному им лицу.

3.2.1.3. Руководитель или иное уполномоченное им лицо (далее – Руководитель) в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство (далее – Делопроизводитель), визирует заявление и вместе с документами передает Делопроизводителю.

3.2.1.4. Делопроизводитель в день получения заявления и документов от Руководителя передает заявление и документы должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию заявления и документов.

3.2.1.5. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов, в день получения заявления и документов от Делопроизводителя проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя и по итогам проверки:

а) при отсутствии основания для отказа, указанного в пункте 2.7.1 Административного регламента:

- вносит в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты соответствующую запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе регистрационный номер и дату регистрации;

- заполняет расписку-уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство;

- передает зарегистрированные заявление и документы уполномоченному должностному лицу;

б) при установлении основания для отказа, указанного в пункте 2.7.1 Административного регламента:

- подготавливает в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации заявления и документов проект письма о возврате документов, поступивших по почте (Приложение № 8), с указанием причин их возврата и передает его вместе с представленными документами Руководителю.

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

3.2.1.7. Делопроизводитель:

- в день получения расписки-уведомления от должностного лица,



ответственного за прием и регистрацию заявления и документов, регистрирует расписку-уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет ее заявителю простым почтовым отправлением;

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

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

3.2.1.8. В день поступления заявления и документов в информационную систему, используемую Учреждениями для предоставления услуги (далее – ИС), через портал государственных и муниципальных услуг уполномоченное должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов, проверяет заявление и полученные документы и по итогам проверки:

а) в случае наличия оснований для отказа, указанных 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 оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.3 Административного регламента:

– регистрирует в ИС заявление и документы;

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

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

3.2.1.9. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов, с использованием программного обеспечения Учреждений:

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

– проводит проверку полноты и правильности заполнения заявления и документов, а также достоверности электронной подписи, которой подписаны заявление и документы, и по ее итогам в день окончания проверки:

а) в случае наличия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.3 Административного регламента:

- формирует уведомление об отказе в приеме заявления и документов с указанием причин отказа;

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

б) в случае отсутствия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.3 Административного регламента:

- вносит в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплат 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 Организации (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. Принятие решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги)**

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

3.3.2. Уполномоченное должностное лицо:

- проводит проверку документов, представленных заявителем, на предмет:

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

- б) полноты и достоверности сведений;

- подготавливает проекты межведомственных запросов о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них), указанных в подпункте «в» 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 или, при наличии технической возможности, формирует межведомственные запросы в электронном виде, подписывает электронной подписью и направляет его через систему межведомственного электронного взаимодействия – при отсутствии в органе, осуществляющем назначение и выплату ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, соответствующей информации.

3.3.3. Руководитель в день получения от уполномоченного должностного лица проектов межведомственных запросов подписывает и передает их Делопроизводителю.

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

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

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

- рассматривает поступившие ответы на межведомственные запросы и расписывает их уполномоченному должностному лицу;
- передает ответы на межведомственные запросы с проставленной резолюцией Делопроизводителю.

3.3.7. Делопроизводитель в день получения от Руководителя ответов на межведомственные запросы с резолюцией передает их уполномоченному должностному лицу.

3.3.8. Уполномоченное должностное лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения ответов на межведомственные запросы от Делопроизводителя или ответов на межведомственные запросы, полученные через систему межведомственного электронного взаимодействия, рассматривает их и по итогам проверки:

- подготавливает проект решения о предоставлении государственной услуги (Приложение № 9) в случае отсутствия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.2 Административного регламента, либо два экземпляра проекта решения об отказе в предоставлении государственной услуги (Приложение № 10) наличии таких оснований;
- проставляет на проектах решений о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги личную подпись;
- формирует личное дело получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, куда включаются документы, полученные от заявителя, ответы на межведомственные запросы, проект решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги;
- передает личное дело получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги – с приложением второго экземпляра такого решения) Руководителю.

3.3.9. Руководитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от уполномоченного должностного лица личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты:

- рассматривает проект решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги и прилагаемые документы на предмет обоснованности их принятия;

- проставляет личную подпись и оттиск печати Учреждения на решении о предоставлении государственной услуги либо на двух экземплярах решения об отказе в предоставлении государственной услуги;

- передает подписанное решение о предоставлении государственной услуги либо два экземпляра решения об отказе в предоставлении государственной услуги с личным делом получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты уполномоченному должностному лицу.

3.3.10. Уполномоченное должностное лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от Руководителя подписанного решения о предоставлении государственной услуги либо двух экземпляров решения об отказе в предоставлении государственной услуги и личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты:

- 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 заявителю содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги по телефону, электронной почте либо иным способом, указанным в заявлении;

- передает один экземпляр решения об отказе в предоставлении государственной услуги Делопроизводителю для отправки его заявителю;

- 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 либо об отказе в предоставлении государственной услуги в форме электронного документа, формирует в электронном виде принятое решение о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги (изготавливает сканкопию), и направляет его должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию заявления и документов.

3.3.11. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов, в день получения от уполномоченного должностного лица в электронном виде решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения и направляет его заявителю.

3.3.12. Делопроизводитель в день получения от уполномоченного должностного лица решения об отказе в предоставлении государственной услуги регистрирует его в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет его заявителю простым почтовым отправлением или передает заявителю лично (по договоренности с заявителем).

## **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 министром социального развития Мурманской области (далее – министр) проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждений законодательства Российской Федерации и законодательства Мурманской области, положений Административного регламента.

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

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

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

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

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

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

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

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным

документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей министр рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Должностные лица Учреждений, 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 Учреждений требований Административного регламента закрепляется в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем или иным уполномоченным им лицом.

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

Уполномоченное должностное лицо, несет персональную ответственность за проверку документов заявителя, законность и обоснованность принимаемых решений, подготовку проектов решений, соблюдение сроков, установленных законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области, Административным регламентом.

Должностное лицо, 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.

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

4.4.2. 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 (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ**

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждений, должностных лиц Учреждений 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 Учреждений, должностных лиц Учреждений в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Учреждениями при нарушении порядка предоставления государственной услуги, вследствие действий (бездействия) Учреждений, их должностных лиц.

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

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

1) наименование Учреждения (органа), предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения (органа), предоставляющего государственную услугу, 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) Учреждений, должностных лиц Учреждений;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. 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 Учреждения, Министерство в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, Учреждений, Единого портала, Регионального портала, а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо Министерства, Учреждений. Адреса Учреждений и Министерства для направления жалобы приведены в Приложениях №1 и №2 к Административному регламенту.

Жалоба в Министерство может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг: ГОБУ «МФЦ Мурманской области», 183038, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д.1 (далее - многофункциональный центр).

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 настоящими 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»;
- интернет-сайта Министерства, Учреждений;
- Единого портала;
- Регионального портала.



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, Учреждения 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, Учреждения обеспечивают:

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, Учреждений, 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, Учреждений 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 приведены в Приложении № 1 и размещены на интернет-портале Министерства официального интернет-портала «Правительство Мурманской области»: <http://minsoc.gov-murman.ru>. Номера телефонов, электронные адреса Учреждений приведены в Приложениях № 1 и № 2.

Должностное лицо Министерства, Учреждений, 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 № 12) 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, Учреждениях 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 (в Министерстве), журнале учета приема граждан (в Учреждениях, Приложение № 13);

оформить расписку о приеме жалобы;

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 (в Министерстве), журнале учета приема граждан (в Учреждении): 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 (Приложение № 14) 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 от заявителя, руководитель Министерства, 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, Учреждений, 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.

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, Учреждений, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 7 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, Учреждения отказывают 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, Учреждения вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Министерства, Учреждения, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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

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 государственных областных учреждений социального обслуживания населения, осуществляющих предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты

№ п/п	Наименование	Местонахождение	Контактные телефоны, адреса электронной почты, Интернет-адрес
1	Министерство 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, <a href="mailto:minsoc@gov-murman.ru">minsoc@gov-murman.ru</a> , <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»	184141, г. Ковдор, ул. Победы, д.6	тел. (8-815-35) 73-690, 51-187, факс (8-815-35) 50-630, e-mail: kcspsid@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 <a href="mailto:soccentre@yandex.ru">soccentre@yandex.ru</a>
4	Государственное областное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	184040, г. Кандалакша, ул.Фрунзе, д. 10	тел. (8-815-33)7-26-17, <a href="mailto:kandasoc@com.mels.ru">kandasoc@com.mels.ru</a> , <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	т/ф (8-815-38) 44-797, <a href="mailto:Lov.csps@yandex.ru">Lov.csps@yandex.ru</a> , <a href="http://lovcspsid.ucoz.ru/">http://lovcspsid.ucoz.ru/</a>
6	Государственное областное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	184702, Терский район, п.Умба, ул.Совхозная, д.16 а	тел. (8-815-59) 5-03-22 <a href="mailto:umbadeti@yandex.ru">umbadeti@yandex.ru</a> , <a href="http://umbadeti.narod2.ru">http://umbadeti.narod2.ru</a>
7	Государственное областное	184682, ЗАТО	тел. (8-815-32) 60-504

	бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	г.Снежногорск, ул.Мира, д.5/4	<a href="mailto:plkcon@rambler.ru">plkcon@rambler.ru</a> , <a href="http://Plkcon.narod.ru">http://Plkcon.narod.ru</a>
8	Государственное областное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	184230, г.Полярные Зори, ул. Ломоносова, д. 4а	т/ф (8-815-32) 75-398, <a href="mailto:Centrpz@mail.ru">Centrpz@mail.ru</a> , <a href="http://centrsocservis.ucoz.ru/">http://centrsocservis.ucoz.ru/</a>
9	Государственное областное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	184367, п.г.т. Кильдинстрой, Кольский район, ул. Набережная, д.12	т/ф (8-815-53) 94-379 <a href="mailto:info@bereginya51.ru">info@bereginya51.ru</a>
10	Государственное областное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	184380, г. Кола, ул. Красноармейская, д. 23	тел. (8-815-53)3-61-86 (8-815-53) 35-598, <a href="mailto:kkcson@bk.ru">kkcson@bk.ru</a> , <a href="http://www.sites.google.com/site/kolakcson">www.sites.google.com/site/kolakcson</a>
11.	Государственное областное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Алакурттинский психоневрологический интернат»	184060, г. Кандалакша, с.п. Алакуртти, ул. Набережная, д. 17	тел. (8-815-33) 53-365 <a href="mailto:goauson_alakurttipni@mail.ru">goauson_alakurttipni@mail.ru</a> <a href="http://pnialakurtti.ru">pnialakurtti.ru</a>
12	ГОБУ «МФЦ Мурманской области»	г. Мурманск Ленинский административный округ 183034, г.Мурманск, ул. Хлобыстова, д. 26,  Октябрьский административный округ 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 45;  Первомайский административный округ: 183052, г. Мурманск, ул. Щербакова, д. 26;	(815-2) 22-60-36;  (815-2)-44-34-58  (815-2)-52-12-89

Приложение № 2  
к Административному регламенту

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты государственных областных казенных учреждений – центров социальной поддержки населения, осуществляющих предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты

№ п/п	Наименование	Обслуживаемая территория	Местонахождение, контактные телефоны, адреса электронной почты
1	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	г. Мурманск	183038, г. Мурманск, ул. Софьи Перовской, д. 25/26, тел.(8-815-2) 45-70-29, факс:(8-815-2) 45-82-57 cspn_murmansk@m51.ru
2	Государственное областное казенное учреждение «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Апатиты с подведомственной территорией, г. Кировск с подведомственной территорией	184029, г. Апатиты, пл. Ленина, д. 1, тел./ факс: (8-815-55) 7-63-93, Apatity@socmurman.ru
3	Государственное областное казенное учреждение «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	Кандалакшский район, Терский район, Ковдорский район, г. Полярные Зори с подведомственной территорией	184042, г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 34, тел./ факс: (8-815-33) 9-33-98, cpnkanda@socmurman.ru
4	Государственное областное казенное учреждение «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Мончегорск с подведомственной территорией, г. Оленегорск с подведомственной территорией, Ловозерский район	184511, г. Мончегорск, ул. Комсомольская, 7А, тел./ факс: (8-815-36) 7-11-12, Monchegorsk@socmurman.ru
5	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	Кольский район	184381, г. Кола, ул. Победы, д. 9, тел./ факс: (8-815-53) 3-28-29, Kolsky@socmurman.ru



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

Приложение № 3  
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 календарных дней в связи с необходимостью

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(указать обоснование дополнительной проверки сведений)

Основание: пункты 1.3.12; 2.4.3 Административного регламента Министерства 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 или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях, а также пенсионерам из числа бывших специалистов государственных областных и муниципальных учреждений».

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

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

**Приложение № 4**  
**к Административному регламенту**

(наименование органа местного самоуправления (уполномоченного органом местного самоуправления учреждения или организации), осуществляющего предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты)

**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			

Сведения о профессиональном образовании: \_\_\_\_\_  
(наименование учреждения, квалификация по диплому)

Место работы: \_\_\_\_\_  
(наименование муниципального учреждения (организации), занимаемая должность)

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

(указать категорию получателя)

Состав проживающих в жилом помещении:

№ п/п	Ф.И.О. граждан, проживающих в жилом помещении	Степень родства	Дата рождения

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)

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

\_\_\_\_\_  
Дата подачи заявления

\_\_\_\_\_  
Подпись

Данные, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам	

## Приложение к заявлению

---

 Наименование (Ф.И.О.) оператора
 

---



---

 адрес оператора
 

---

**СОГЛАСИЕ**  
на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество)

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

Дата рождения: \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_  
(наименование, серия и номер

---

 документа, кем и когда выдан)

Адрес места жительства/пребывания: \_\_\_\_\_

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

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден(на).

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

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

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(Ф.И.О.)

---

 (подпись)

**Расписка-уведомление**

Заявление и др. документы гр. \_\_\_\_\_ принял.

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

Приложение № 4.1  
к Административному регламенту

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

**ЗАЯВЛЕНИЕ  
НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

От \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_ (полный адрес места жительства)

\_\_\_\_\_ (телефон)

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

Место работы \_\_\_\_\_  
(наименование предприятия, учреждения, организации)

Не работаю с \_\_\_\_\_  
(указать дату)

Вид пенсионного обеспечения:

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

Орган, осуществляющий выплату пенсии:

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

Иной орган (указать какой) \_\_\_\_\_

Льготный социальный статус \_\_\_\_\_  
(указать категорию)

Сведения о составе семьи:

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

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

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

(полный адрес места жительства, пребывания, фактического проживания)

(телефон)

Сведения о жилом помещении:

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

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

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

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

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

Дата подачи заявления

Подпись

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

## Приложение к заявлению

---

 Наименование (Ф.И.О.) оператора
 

---



---

 адрес оператора
 

---

**СОГЛАСИЕ**  
на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

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

Дата рождения: \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_  
(наименование, серия и номер

---

 документа, кем и когда выдан)
 

---

Адрес постоянного места жительства: \_\_\_\_\_

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

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена).

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

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

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(Ф.И.О.)

---

 (подпись)
 

---

**Расписка-уведомление**

Заявление и др. документы гр. \_\_\_\_\_ принял.

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



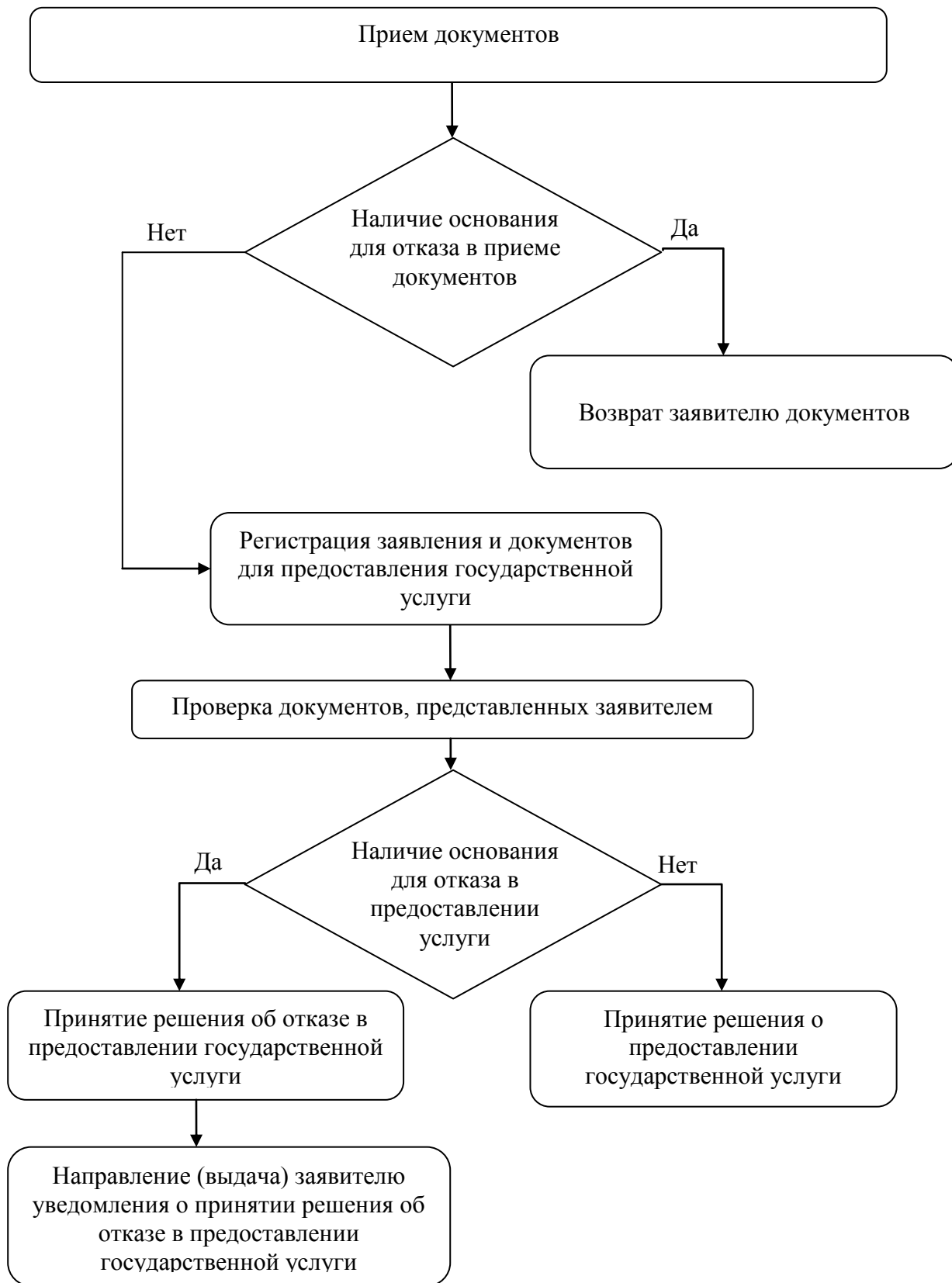
Приложение № 5  
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества  
предоставления государственной услуги

№ 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 № 6  
к Административному регламенту

Блок-схема  
предоставления государственной услуги



Приложение № 7  
к Административному регламенту

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

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

Приложение № 8  
к Административному регламенту

ПИСЬМО  
О ВОЗВРАТЕ ЗАЯВИТЕЛЮ ДОКУМЕНТОВ,  
ПОСТУПИВШИХ ПО ПОЧТЕ

Угловой штамп

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О заявителя)

\_\_\_\_\_  
(адрес заявителя)

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

Возвращаем документы, направленные Вами для назначения ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг.

Причина возврата документов: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указать причину возврата документов)

Основание: пункт 2.7.1 Административного регламента Министерства 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 или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях, а также пенсионерам из числа бывших специалистов государственных областных и муниципальных учреждений».

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)      \_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение № 9  
к Административному регламенту

\_\_\_\_\_ (наименование органа местного самоуправления (уполномоченного органом местного самоуправления учреждения или организации), осуществляющего предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты)

РЕШЕНИЕ

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

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

В соответствии с (отметить нужное):

- 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»;
- Законом Мурманской области от 19.12.2014 № 1811-01-ЗМО «О сохранении права на меры социальной поддержки отдельных категорий граждан в связи с упразднением поселка городского типа Росляково»:

гр. «Ф.И.О.» \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

должность специалиста \_\_\_\_\_

**Установить ЕЖКВ**

с «начало действия» \_\_\_\_\_

в размере: \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_ коп.

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

Расчет произвел: \_\_\_\_\_ / подпись \_\_\_\_\_ /расшифровка подписи

М.П.

Приложение № 10  
к Административному регламенту

(наименование органа местного самоуправления (уполномоченного органом местного самоуправления учреждения или организации), осуществляющего предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты)

Р Е Ш Е Н И Е

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

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

В соответствии с (отметить нужное):

о 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»;

о Законом Мурманской области от 19.12.2014 № 1811-01-ЗМО «О сохранении права на меры социальной поддержки отдельных категорий граждан в связи с упразднением поселка городского типа Росляково»:

гр. «Ф.И.О.» \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

**Отказать в установлении ЕЖКВ.**

Причина отказа: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

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

М.П.

Приложение № 11  
к Административному регламенту

Жалоба (претензия)  
на действие (бездействие) должностного лица (органа, осуществляющего  
назначение и выплату ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты)

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

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

КОНТРОЛЬ

Дата \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Фамилия должностного лица, ведущего прием:

\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_, телефон \_\_\_\_\_

Социальная категория \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Предыдущие обращения \_\_\_\_\_

Куда обращался \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Ход исполнения

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Подпись

Результат: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_

(подпись руководителя)



Приложение № 13  
к Административному регламенту

Журнал  
учета приема граждан

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

Приложение № 14  
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)