

Утвержден приказом Министерства
социального развития Мурманской области
от 14.08.2013 № 425
(в редакции приказов от 30.03.2016 № 260,
от 03.06.2016 № 426, от _____)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Министерства социального развития Мурманской области
по предоставлению государственной услуги «Предоставление ветеранам
труда Мурманской области ежегодной единовременной денежной выплаты
ко Дню Мурманской области (28 мая)»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги «Предоставление ветеранам труда Мурманской области ежегодной единовременной денежной выплаты ко Дню Мурманской области (28 мая)» (далее – государственная услуга и ежегодная выплата соответственно).

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями для предоставления государственной услуги (далее – заявитель) являются:

- а) граждане, имеющие звание «Ветеран труда Мурманской области», достигшие возраста 55 лет (для мужчин) и 50 лет (для женщин);
- б) граждане, имеющие звание «Ветеран труда Мурманской области», являющиеся пенсионерами;
- в) законные представители или доверенные лица вышеуказанных лиц.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты и (или) формы обратной связи в сети «Интернет» Министерства социального развития Мурманской области (далее – Министерство), государственных областных казенных учреждений - центров социальной поддержки населения (далее - Учреждения) размещаются:

- на официальном сайте Министерства: <http://minsoc.gov-murman.ru>;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный

реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;

- на Региональном портале электронных услуг Мурманской области (далее - Региональный портал) <https://51gosuslugi.ru>;

- на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги.

1.3.2. На Региональном и Едином порталах размещается следующая информация:

1) способы предоставления услуги;

2) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги;

3) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а так же перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

4) категория заявителей, которым предоставляется услуга;

5) срок предоставления государственной услуги;

6) описание результата предоставления услуги;

7) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе);

8) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

9) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

10) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

1.3.3. Информация на Региональном и Едином порталах о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральном реестре, предоставляется заявителю бесплатно.

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

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

1.3.6. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.7. Информирование осуществляется с использованием:

- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети «Интернет», в том числе Единого портала, Регионального портала, официальных сайтов Учреждений, Министерства;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов);
- информационных стендов.

1.3.8. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Учреждения, 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.

1.3.9. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, дает ответ в пределах своей компетенции.

Факт устного консультирования фиксируется в Журнале учета приема граждан (Приложение № 1).

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

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

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

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

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

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

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

1.3.14. При письменном консультировании должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, направляет ответ заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в иные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению руководителя Учреждения или иных уполномоченных им должностных лиц срок рассмотрения письменных обращений, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, может быть продлен на срок до 30 дней с письменным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (**Приложение № 2**).

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

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

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

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

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

а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
в) об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;
г) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе документов, которые заявитель вправе не представлять;

д) о порядке обжалования решений, действий или бездействия Учреждения, его должностных лиц.

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

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

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

1.3.22. Учреждения осуществляют прием заявителей и сбор документов для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком работы.

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

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие вопросы назначения выплаты;
- б) извлечения из текста настоящего Административного регламента;
- в) перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- г) образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления государственной услуги;
- д) схема размещения должностных лиц Учреждения, ведущих прием граждан, и режим приема ими граждан;
- е) адреса, график работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги;
- ж) основания и условия предоставления государственной услуги;
- з) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- и) порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги в Министерстве, Учреждениях;
- к) порядок обжалования решений, действий или бездействия Учреждения, его должностных лиц, его работников.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Предоставление ветеранам труда Мурманской области ежегодной единовременной денежной выплаты ко Дню Мурманской области (28 мая).

2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Министерство организует предоставление государственной услуги в подведомственных Учреждениях.

2.2.2. При предоставлении государственной услуги Учреждения взаимодействуют:

- с Управлением МВД России по Мурманской области в части получения сведений о регистрации заявителей на территории Мурманской области;

- с учреждениями социальной защиты населения субъектов РФ;
- с государственными учреждениями - Территориальные Отделения Пенсионного фонда РФ в части получения справки о неполучении мер социальной поддержки.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- принятие решения о назначении ежегодной выплаты;
- направление заявителю копии решения об отказе в назначении ежегодной выплаты.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Решение о назначении ежегодной выплаты либо мотивированное решение об отказе в назначении ежегодной выплаты принимается в течение 10 календарных дней со дня принятия заявления и документов.

2.4.2. Максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче документов, при получении консультации или при получении конечного результата предоставления государственной услуги от заявителя, оценки документов, их полноты, достаточности при личном обращении не должно превышать 15 минут.

Срок регистрации заявления и документов – 1 рабочий день.

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

Копия решения об отказе в назначении ежегодной выплаты (**Приложение № 4**), а также о проведении дополнительной проверки сведений, содержащихся в представленных заявителем документах, направляется в адрес заявителя в течение 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. В указанных решениях приводятся обоснование отказа или обоснование необходимости проведения дополнительной проверки сведений.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации¹;

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

- Законом Мурманской области от 23.12.2004 № 550-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан»²;
- Законом Мурманской области от 26.10.2007 № 895-01-ЗМО «О ветеранах труда Мурманской области»³;
- постановлением Правительства Мурманской области от 27.12.2007 № 634-ПП «О порядке предоставления мер социальной поддержки ветеранам труда Мурманской области»⁴;
- настоящим Административным регламентом;
- постановлением Правительства Мурманской области от 19.06.2015 № 256-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве социального развития Мурманской области»⁵.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для предоставления государственной услуги необходимы следующие документы.

2.6.1.1. Документы для принятия решения о назначении (отказе в назначении) ежегодной выплаты ветеранам труда Мурманской области, проживающим по месту жительства на территории Мурманской области:

а) письменное заявление (**Приложение № 5**) ветерана труда Мурманской области (его законного представителя) с указанием способа получения мер социальной поддержки (при первичном обращении);

б) копия документа, удостоверяющего личность;

в) справка о заработной плате, начисленной за шесть месяцев, предшествующих месяцу обращения (для работающих ветеранов труда Мурманской области, указанных в подпункте «а» пункта 1.2.1 Административного регламента);

г) справки о размере денежных выплат, указанных в статье 10.1 Закона Мурманской области от 23.12.2004 № 549-01-ЗМО «О государственной социальной помощи в Мурманской области», начисленных за шесть месяцев, предшествующих месяцу обращения (для ветеранов труда Мурманской области, указанных в подпункте «а» пункта 1.2.1 Административного регламента);

д) копии документов о назначении пенсии (для ветеранов труда Мурманской области, указанных в подпункте «б» пункта 1.2.1 Административного регламента).

2.6.1.2. Ветеранам труда Мурманской области, выехавшим на постоянное место жительства за пределы Мурманской области:

а) письменное заявление (**Приложение № 5**) ветерана труда Мурманской области (его законного представителя) с указанием способа получения мер социальной поддержки;

² «Мурманский Вестник», № 246, 25.12.2004

³ «Мурманский Вестник», № 208, 01.11.2007

⁴ «Мурманский Вестник», № 5, 15.01.2008

⁵ «Электронный бюллетень Правительства Мурманской области»: <http://www.gov-murman.ru>, 23.06.2015

б) копии документа, удостоверяющего личность: копий страниц паспорта, подтверждающих гражданство Российской Федерации, номер, дату выдачи паспорта, фамилию, имя, отчество, дату и место рождения, регистрацию заявителя за пределами Мурманской области, и справки о составе семьи; либо нотариально заверенного свидетельства об удостоверении факта нахождения гражданина в живых; либо нотариально заверенной копии паспорта (страниц паспорта, подтверждающих гражданство Российской Федерации, номер, дату выдачи паспорта, фамилию, имя, отчество, дату и место рождения, регистрацию заявителя за пределами Мурманской области);

в) справки о неполучении мер социальной поддержки в соответствии с законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации;

г) справка о заработной плате, начисленной за шесть месяцев, предшествующих месяцу обращения (для работающих ветеранов труда Мурманской области, указанных в подпункте «а» пункта 1.2.1 Административного регламента);

д) справки о размере денежных выплат, указанных в статье 10.1 Закона Мурманской области от 23.12.2004 № 549-01-ЗМО «О государственной социальной помощи в Мурманской области», начисленных за шесть месяцев, предшествующих месяцу обращения (для ветеранов труда Мурманской области, указанных в подпункте «а» пункта 1.2.1 Административного регламента);

е) копии документов о назначении пенсии (для ветеранов труда Мурманской области, указанных в подпункте «б» пункта 1.2.1 Административного регламента).

В случае обращения с заявлением о назначении выплаты законных или полномочных представителей заявителей дополнительно представляются документы, подтверждающие их полномочия.

С копиями документов одновременно представляются оригиналы. Копии документов после проверки их соответствия оригиналам заверяются лицом, принимающим документы, оригиналы возвращаются заявителю. В случае если копии заверены нотариально, представления оригиналов документов не требуется.

Заявление и документы, указанные в настоящем пункте могут быть представлены в Учреждение лично заявителем (представителем заявителя) либо направлены по почте или в электронном виде. Обязанность подтверждения факта отправки документов по почте лежит на заявителе. Копии документов, направленные в Учреждение по почте, должны быть заверены заявителем.

Документ (сведения, содержащиеся в нем), указанный в подпункте «в» пункта 2.6.1 Административного регламента запрашивается Учреждением в государственных органах (учреждениях), указанных в подпункте 2 пункта 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием

системы межведомственного электронного взаимодействия⁶, если заявитель не представил такие документы по собственной инициативе.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя:

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

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

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

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

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

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

Заявление должно быть заполнено лично заявителем.

⁶ Норма действует с даты вступления в силу изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации и (или) нормативные правовые акты Мурманской области, определяющие порядок предоставления государственной услуги, в части обеспечения возможности для соответствующего органа (организации) получать документы (сведения, содержащиеся в них), необходимые для предоставления государственной услуги в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в том числе в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

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 назначении государственной услуги, не могут быть приняты Учреждением к рассмотрению.

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

2.6.7. Ответственность за достоверность документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, и полноту содержащихся в них сведений, являющихся основанием для назначения ежегодной выплаты, возлагается на заявителя.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для отказа в предоставлении государственной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов является отсутствие необходимых документов и (или) несоответствие представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.1 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие у заявителя права на предоставление государственной услуги.

2.7.3. Присвоение заявителю льготного социального статуса, дающего право на получение мер социальной поддержки, влечет за собой прекращение предоставления ежегодной выплаты.

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

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

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

2.8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.8.2. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом Российской

Федерации от 11.02.1993 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату, размер которой установлен статьей 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

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

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

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

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

- наименование Учреждения;
- режим работы.

2.9.5. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

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

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

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

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

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

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

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

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.9.25. Министерство и 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 - 2.9.23 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;
- график работы Учреждений;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

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

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

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

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

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

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в **Приложении № 6** к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

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

2.11.2. Перечень видов электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением государственной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, используемой в целях приема обращения за получением государственной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется требованиями законодательства Российской Федерации в сфере информационной безопасности при приеме обращений за получением государственной услуги и (или) предоставлении такой услуги.

Заявитель - физическое лицо имеет право использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

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

1. Регионального портала:

- получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- формирование запроса;
- прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- получение сведений о ходе выполнения запроса;
- получение результата предоставления государственной услуги.

2. Единого портала:

- представление в установленном порядке информации и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения, его должностных лиц.

2.11.4. Факт неполучения заявителем мер социальной поддержки подтверждается Учреждением на основании сведений Федерального регистра

лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, и Регионального регистра получателей мер социальной поддержки.

2.11.5. При поступлении в Учреждение заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронных документов - документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, направляются в форме электронного документа⁷ по адресу электронной почты, указанному заявителем. При этом Учреждение обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу заявителя.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

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

- прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги;
- ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения, подготовка проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) и формирование личного дела заявителя;
- экспертиза документов, содержащихся в личном деле заявителя, для установления права на получение государственной услуги;
- принятие решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги).

3.2. Прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги

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

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

Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги при личном приеме в Учреждении

⁷ В случае, если выдача результата предоставления услуги в электронном виде предусмотрена в нормативных правовых актах Российской Федерации или Мурманской области.

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

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

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

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

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

- проверяет правильность заполнения заявления;

- при установлении соответствия представленных документов перечню, установленному пунктами 2.6.1 Административного регламента, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (Приложение № 5) или при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления; в исключительных случаях заполняет заявление от имени заявителя, после чего зачитывает текст заявления заявителю и предлагает ему поставить личную подпись;

- вносит в Журнал регистрации заявлений и решений об установлении (об отказе в установлении) государственной услуги (Приложение № 7) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

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

- уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги при установлении фактов отсутствия необходимых документов и (или) несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.3 Административного регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению и возвращает с согласия заявителя предоставленные документы;

- фиксирует в Журнале учета приема граждан (Приложение № 1) факт возврата документов, предлагает ознакомиться с внесенной записью о возврате документов заявителю и поставить личную подпись.

Срок выполнения административных действий – 15 минут.

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

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

3.2.1.3. Руководитель Учреждения либо иное уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения поступивших по почте заявления и документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство, визирует заявление и передает вместе с документами должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство.

3.2.1.4. Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в день получения заявления и документов от руководителя Учреждения либо иного уполномоченного им лица передает заявление и документы должностному лицу, ответственному за прием документов и регистрацию заявления.

3.2.1.5. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, при получении документов от должностного лица Учреждения, ответственного за делопроизводство:

- вносит в Журнал регистрации заявлений и решений об установлении (об отказе в установлении) государственной услуги (**Приложение № 7**) соответствующую запись о поступивших заявлении и документах, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе регистрационный номер и дату регистрации;

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

Срок выполнения административных действий – 15 минут.

Прием и регистрация заявления, полученных в электронном виде

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

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 2.7.4 Административного регламента:

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

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.4 Административного регламента:

- регистрирует в ИС заявление;

– распечатывает заявление и выполняет в ИС дальнейшие административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

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

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

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

– проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления проверку полноты и правильности его заполнения, а также достоверности электронной подписи, которой подписано заявление, и по ее итогам в день окончания проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 2.7.4 Административного регламента:

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

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

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.4 Административного регламента:

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

– после представления заявителем в установленные сроки документа, указанного в подпункте «б» пункта 2.6.1 Административного регламента, распечатывает заявление, вносит в Журнал регистрации заявлений и решений об установлении (об отказе в установлении) государственной услуги (Приложение № 7) запись о приеме заявления и документов на предоставление государственной услуги;

– дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

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

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом Учреждения, ответственным за ввод информации в базу данных Учреждения и подготовку проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) зарегистрированного заявления и документов от должностного лица Учреждения, ответственного за прием документов и регистрацию заявления

3.3.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за ввод информации в базу данных Учреждения и подготовку проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от должностного лица Учреждения, ответственного за прием документов и регистрацию заявления:

- осуществляет ввод информации в базу данных Учреждения: общую информацию о заявителе, правовую и выплатную информацию;

- подготавливает проекты межведомственных запросов о предоставлении документа (сведений, содержащихся в нем), указанного в подпункте «в» пункта 2.6.1 Административного регламента в органы (учреждения) социальной защиты населения субъектов РФ, территориальные отделения ГУ – Отделения Пенсионного Фонда РФ того субъекта РФ, куда заявитель выехал на постоянное место жительства, и передает его на рассмотрение и подпись руководителю Учреждения или иному уполномоченному им лицу или, при наличии технической возможности, формирует межведомственный запрос в электронном виде, подписывает электронной подписью и направляет через систему межведомственного электронного взаимодействия в соответствующий орган (организацию), в распоряжении которого находятся данные документы (сведения, содержащиеся в них).

3.3.3. Руководитель Учреждения или иное уполномоченное им лицо в день получения от должностного лица Учреждения, ответственного за ввод информации в базу данных Учреждения и подготовку проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги), подписывает его и передает должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство.

3.3.4. Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя Учреждения или иного уполномоченного им лица подписанного межведомственного запроса о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них), регистрирует его в электронной базе данных и направляет адресату простым почтовым отправлением либо иным способом, согласованным с адресатом.

3.3.5. При поступлении ответа на межведомственный запрос должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в день получения ответа, регистрирует его в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю Учреждения либо иному уполномоченному им лицу.

3.3.6. Руководитель Учреждения либо иное уполномоченное им лицо в день получения от должностного лица Учреждения, ответственного за делопроизводство, ответа на межведомственный запрос:

- рассматривает поступивший ответ на межведомственный запрос и расписывает его должностному лицу Учреждения, ответственному за ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения, подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги);

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

3.3.7. В день получения ответа на межведомственный запрос с резолюцией от руководителя Учреждения либо иного уполномоченного им лица, должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, передает ответ на межведомственный запрос должностному лицу Учреждения, ответственному за ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения, подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги).

3.3.8. Должностное лицо Учреждения, ответственное за ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения, подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги), в день получения ответа на межведомственный запрос от должностного лица Учреждения, ответственного за делопроизводство, либо ответа на межведомственный запрос, полученный через систему межведомственного электронного взаимодействия, осуществляет ввод в базу данных Учреждения сведений, полученных из ответа на межведомственный запрос.

3.3.9. Должностное лицо Учреждения, ответственное за ввод информации в базу данных Учреждения и подготовку проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) по окончании ввода информации в базу данных Учреждения:

- формирует в автоматизированном режиме проект решения о назначении ежегодной выплаты (Приложение № 8) либо отказе в назначении ежегодной выплаты (Приложение № 4);

- осуществляет распечатку проектов решений из базы данных Учреждения в двух экземплярах;

- проставляет на проектах решений о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги личную подпись и дату подготовки решения;

- осуществляет формирование личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты) в составе: проекта решения о предоставлении государственной услуги, заявления, представленных документов; либо в составе: проекта решения об отказе в предоставлении государственной услуги, заявления, представленных документов;

– передает личное дело заявителя (получателя ежегодной выплаты) с приложением к нему второго экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги, для проведения экспертизы должностному лицу Учреждения, ответственному за экспертизу документов.

Срок выполнения административных действий – 15 минут.

3.4. Экспертиза документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя выплаты), для установления права на получение государственной услуги

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом Учреждения, ответственным за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты) личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты) с приложением к нему второго экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги от должностного лица Учреждения, ответственного за ввод информации в базу данных Учреждения и подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги).

3.4.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты), в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты) с приложением к нему второго экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги от должностного лица Учреждения, ответственного за ввод информации в базу данных Учреждения и подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги), проводит проверку документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты) на предмет:

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

б) наличия всех документов и сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты);

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

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

3.4.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты), в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки документов,

содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты), выполняет одно из следующих административных действий:

- визирует проекты решений о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги) и передает личное дело заявителя (получателя ежегодной выплаты) с приложением к нему второго экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги руководителю Учреждения либо иному уполномоченному им лицу при отсутствии замечаний к содержащимся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты) документам, к общей информации о заявителе, правовой и выплата информации, введенной в базу данных Учреждения, к проектам решений о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги);

- возвращает личное дело заявителя (получателя ежегодной выплаты) с приложением к нему второго экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги должностному лицу Учреждения, ответственному за ввод информации в базу данных Учреждения и подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги), при выявлении замечаний к документам, содержащимся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты), к общей информации о заявителе, правовой и выплата информации, введенной в базу данных Учреждения, к проектам решений о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги).

3.4.4. Должностное лицо Учреждения, ответственное за ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения и подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица Учреждения, ответственного за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты), личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты) с приложением к нему второго экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги на доработку, устраняет замечания и передает личное дело заявителя (получателя ежегодной выплаты) с приложением к нему второго экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги должностному лицу Учреждения, ответственному за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты).

3.4.5. Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты), в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты) с приложением к нему второго экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги после устранения замечаний от должностного лица Учреждения, ответственного за ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения, подготовку проектов решений о предоставлении

государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) осуществляет административные действия, предусмотренные пунктами 3.4.2 – 3.4.3 Административного регламента.

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

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение руководителем Учреждения или иным уполномоченным им лицом от должностного лица Учреждения, ответственного за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты), личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты) с приложением к нему второго экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги.

3.5.2. Руководитель Учреждения или иное уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица Учреждения, ответственного за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты), личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты) с приложением к нему второго экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги:

- рассматривает документы и материалы личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты);

- проставляет личную подпись и оттиск печати Учреждения на решениях о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги);

- передает личное дело заявителя (получателя ежегодной выплаты) должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов и регистрацию заявления;

- передает один экземпляр решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство.

3.5.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты) от руководителя Учреждения или иного уполномоченного им лица вносит дату и содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) в Журнал регистрации заявлений и решений об установлении (об отказе в установлении) государственной услуги (Приложение № 7).

3.5.4. Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя Учреждения или иного уполномоченного им лица одного экземпляра принятого решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) регистрирует его в электронной базе данных исходящей

корреспонденции и направляет заявителю простым почтовым отправлением, а также сообщает содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги заявителю по телефону (при наличии соответствующего указания в заявлении).

3.5.5. В случае, если заявление о назначении ежегодной выплаты было получено в электронном виде и в нем было указано на необходимость направления принятого решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) в форме электронного документа, должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, формирует в электронном виде принятое решение о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) (изготавливает сканкопию), подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения и направляет его заявителю.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

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

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

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

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

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы Министерства) и внеплановыми. При

проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

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

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные несоответствия Административному регламенту, нарушений законодательства Российской Федерации.

Акт подписывают должностные лица Министерства, проводившие проверку.

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

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

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление государственной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, неразглашение персональных сведений заявителей (получателей ежегодных выплат).

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

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

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

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

Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов,

содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты), несет персональную ответственность за экспертизу документов, законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

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

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

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

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

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ УЧРЕЖДЕНИЙ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ.

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

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) подведомственных Министерству учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственную услугу (далее - жалоба).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

5.2.1. Прием жалоб осуществляется Министерством и Учреждениями.

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

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

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

- 1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства;
- 2) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- 3) на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги;
- 4) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Министерство, подведомственные учреждения.

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

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

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

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

Приложение № 1
к Административному регламенту

**Журнал
учета приема граждан**

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

**УВЕДОМЛЕНИЕ
ГРАЖДАНИНА О ПРОДЛЕНИИ
СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

Угловой штамп

(Ф.И.О заявителя)_____
(адрес заявителя)Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителя)Уведомляем, что рассмотрение Вашего заявления продлено на срок до 30
дней в связи с необходимостью __________
(указать необходимость направления запросов в иные органы (организации) либо_____
дополнительной консультации)Основание: пункты 1.3.14; Административного регламента Министерства
социального развития Мурманской области по предоставлению государственной
услуги «Предоставление ветеранам труда Мурманской области ежегодной
единовременной денежной выплаты ко Дню Мурманской области (28 мая)».

Окончательный ответ на Ваше заявление будет направлен в срок не позднее

(дата)

Руководитель

(подпись руководителя)_____
(расшифровка подписи)

Приложение № 3
к Административному регламенту

**Журнал
предварительной записи приема граждан**

№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя	Место жительства (место пребывания)	Дата (месяц, число, год) и время (часы, минуты) приема	Причины обращения
1	2	3	4	5	6

Приложение № 4
к Административному регламенту

(наименование учреждения)

Р Е Ш Е Н И Е

от _____ № _____

Об отказе в назначении ежегодной выплаты

В соответствии с Законом Мурманской области от 26.10.2007 № 895-01-ЗМО «О ветеранах труда Мурманской области»:

Гражданину (ке) _____
(Ф.И.О.)

адрес: _____

номер карточки учёта: _____

Отказать в назначении ежегодной единовременной денежной выплаты по причине:

Специалист _____ / _____ /
подпись (Ф.И.О.)

Директор учреждения _____ / _____ /
подпись (Ф.И.О.)

М.П.

Приложение № 5
к Административному регламенту

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

**ЗАЯВЛЕНИЕ
НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

От _____
(фамилия, имя, отчество)

_____ (полный адрес места жительства)

_____ (телефон)

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

Место работы _____
(наименование предприятия, учреждения, организации)

Не работаю с _____
(указать дату)

Вид пенсионного обеспечения:

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

Орган, осуществляющий выплату пенсии:

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

Иной орган (указать какой) _____

Льготный социальный статус _____
(указать категорию)

Сведения о составе семьи:

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

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

(фамилия, имя, отчество)

(полный адрес места жительства, пребывания, фактического проживания)

(телефон)

Сведения о жилом помещении:

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

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

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

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

Сообщаемые мной сведения подтверждаю документами.

Получателем мер социальной поддержки по иным основаниям (федеральный льготный статус) **не являюсь**.

Обо всех изменениях, влияющих на право получения мер социальной поддержки (установление федеральной ЕДВ, смена места жительства или фамилии, выезд с территории Мурманской области, изменения состава и дохода семьи и др.), обязуюсь сообщить **в течение 14 дней, одного месяца, двух месяцев, безотлагательно** с момента их наступления (нужное подчеркнуть).

О принятом решении по предоставлению мер социальной поддержки прошу сообщить по телефону или по электронной почте _____

(указать адрес электронной почты)

Дата подачи заявления

Подпись

Данные, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам

Подпись специалиста, принявшего заявление

Приложение к заявлению
на предоставление мер
социальной поддержки

Наименование (Ф.И.О.) оператора

адрес оператора

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество)

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

Дата рождения: _____
(число, месяц, год)

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

_____ (документа, кем и когда выдан)

Адрес постоянного места жительства: _____

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

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена).

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

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

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

_____ (подпись)

Расписка-уведомление

Заявление и др. документы гр. _____ принял.

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

**Показатели доступности и качества
предоставления государственной услуги
«Предоставление ветеранам труда Мурманской области
ежегодной единовременной денежной выплаты
ко Дню Мурманской области (28 мая)»**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя, в %
Показатели доступности предоставления государственной услуги		
1.	Процент заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2.	Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы учреждений	100
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
5.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	1
Показатели качества предоставления государственной услуги		
6.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
7.	Количество обоснованных жалоб	0
8.	Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100
9.	Процент заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100

Приложение № 7
к Административному регламенту

**Журнал регистрации заявлений и решений
об установлении (об отказе в установлении) государственной услуги**

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

(наименование учреждения)

Р Е Ш Е Н И Е

от _____ № _____

О назначении ежегодной выплаты

В соответствии с Законом Мурманской области от 26.10.2007 № 895-01-ЗМО «О ветеранах труда Мурманской области»:

Гражданину (ке) _____
(Ф.И.О.)

адрес: _____

номер карточки учёта: _____

Назначить ежегодную единовременную денежную выплату в размере

_____ рублей _____ копеек

Дата назначения с _____ по _____

Специалист _____ / _____
подпись (Ф.И.О.)Директор учреждения _____ / _____
подпись (Ф.И.О.)

М.П.