

ПРОЕКТ
Утвержден
приказом Министерства
социального развития Мурманской
области
от _____ № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Министерства социального развития Мурманской области
по предоставлению государственной услуги «Предоставление
малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам
адресной государственной социальной помощи»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги «Предоставление малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам адресной государственной социальной помощи» (далее – государственная услуга и адресная помощь соответственно).

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями для предоставления адресной помощи (далее – заявитель) являются:

- представитель семьи или одиноко проживающий гражданин, проживающие по месту жительства или месту пребывания в Мурманской области и нуждающиеся в адресной государственной социальной помощи;
- законные представители или доверенные лица вышеуказанных лиц.

1.2.2. Адресная помощь может оказываться малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам, которые по независящим от них причинам имеют среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, установленной Правительством Мурманской области в соответствии с Федеральным законом «О прожиточном минимуме в Российской Федерации».

Малоимущим семьям, имеющим в своем составе неработающего трудоспособного гражданина, и малоимущим одиноко проживающим неработающим трудоспособным гражданам адресная государственная социальная помощь оказывается на основании социального контракта.

1.2.3 Первоочередным правом на адресную помощь пользуются семьи и одиноко проживающие граждане, оказавшиеся в тяжелом материальном положении вследствие экстремальной ситуации, возникшей в результате воздействий стихийных бедствий, межнациональных конфликтов и войн, террористических актов, несчастных случаев (пожар, авария, техногенная и

экологическая катастрофа, преступление и другое), и трудной жизненной ситуации, возникшей в результате несостоятельности (банкротства) организаций, сокращения рабочих мест, задержки более чем на два месяца выплаты заработной платы и других выплат, причитающихся работнику, а также беременные женщины и граждане, страдающие онкологическими заболеваниями (далее – граждане, оказавшиеся в экстремальной или трудной жизненной ситуации).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты Министерства социального развития Мурманской области (далее – Министерство), государственных областных казенных учреждений - центров социальной поддержки населения (далее - Учреждения), государственного областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр Мурманской области» (далее - Многофункциональный центр) приведены в Приложении № 1 и размещены:

- на официальном Интернет - сайте Министерства Интернет - портала «Правительство Мурманской области»: <http://minsoc.gov-murman.ru>;
- на информационных стендах и Интернет - сайтах Учреждений;
- на Интернет – сайте Многофункционального центра: <http://mfc51.ru>.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) размещены на Интернет – сайте Многофункционального центра: <http://mfc51.ru>.

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

- на Интернет - сайте Министерства Интернет - портала «Правительство Мурманской области»: <http://minsoc.gov-murman.ru>;
- на информационных стендах и Интернет - сайтах Учреждений;
- на вывесках при входе в здания, в которых располагаются Учреждения;
- на Интернет – сайте Многофункционального центра: <http://mfc51.ru>.

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

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных

и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): <https://www.gosuslugi.ru;>

- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Министерства, Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, обязано:

- назвать наименование органа (учреждения), должность, свои фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного консультирования не должно превышать 15 минут.

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

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

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

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

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

1.3.10. Руководитель Министерства, Учреждения или иные уполномоченные ими должностные лица определяют исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

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

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

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

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в иные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению

руководителя Министерства, Учреждения или иных уполномоченных ими должностных лиц срок рассмотрения письменных обращений, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, может быть продлен на срок до 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения (Приложение № 2).

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

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

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

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

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

1.3.17. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, в обязательном порядке информирует заявителя:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях 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 предоставлять;

е) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

1.3.21. Учреждения осуществляют прием заявителей и сбор документов для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком работы (Приложение № 4).

1.3.22. На интернет-сайте Министерства размещается следующая информация:

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

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

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

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Предоставление малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам адресной государственной социальной помощи.

2.2. Наименование исполнительного органа или государственного областного учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляют Учреждения, подведомственные Министерству (Приложение № 1).

2.2.2. Государственная услуга может предоставляться в Многофункциональном центре и МФЦ в части:

- приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и передачи их в Учреждение;
- приема жалоб на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц Учреждения и передачи их в Министерство.

2.2.3. При предоставлении государственной услуги Учреждения взаимодействуют:

- с Управлением по вопросам миграции УМВД России по Мурманской области, МФЦ в части получения сведений о регистрации граждан;
- с Управлением Росреестра по Мурманской области в части получения сведений о правах на объекты недвижимости;
- с органами МЧС России по Мурманской области в части получения сведений о факте несчастного случая, пожара, аварии, техногенной и экологической катастрофы и тому подобное;
- с органами МВД России по Мурманской области в части получения сведений о факте преступления.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- уведомление заявителя о назначении адресной помощи;
- направление заявителю решения об отказе в назначении адресной помощи.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Решение о назначении адресной помощи либо мотивированное решение об отказе в назначении принимается в течение 10 календарных дней со дня обращения заявителя с заявлением и документами, указанными в пунктах 2.6.1 Административного регламента.

2.4.2. Для принятия решения об оказании адресной помощи гражданам, оказавшимся в экстремальной или трудной жизненной ситуации, Учреждения в течение 2 рабочих дней со дня поступления заявления с документами, указанными в пунктах 2.6.1 и 2.6.2 Административного регламента проводят обследование материально-бытовых условий проживания семьи (гражданина) с заполнением «Социального паспорта малоимущей семьи, малоимущего одиноко проживающего гражданина» (Приложение № 6).

Решение об оказании (отказе в оказании) адресной помощи принимается в течение 1 рабочего дня со дня проведения обследования материально-бытовых условий проживания семьи (гражданина).

2.4.3. Максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче документов и для получения конечного результата не должно превышать 15 минут.

2.4.4. Время приема заявления и необходимых документов для предоставления государственной услуги от гражданина, оценки документов, их полноты, достаточности, определения права на государственную услугу не должно превышать 20 минут.

Срок регистрации заявления и документов – 1 рабочий день.

2.4.5. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации¹;
- Федеральным законом от 24.10.1997 № 134-ФЗ «О прожиточном минимуме в Российской Федерации»²;
- Федеральным законом от 05.04.2003 № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи»³;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.08.2003 № 512 «О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи»⁴;
- Законом Мурманской области от 23.12.2004 года № 549-01-ЗМО «О государственной социальной помощи в Мурманской области»⁵;
- постановлением Правительства Мурманской области от 10.07.2009 № 308-ПП «О Порядке предоставления адресной государственной социальной помощи гражданам, оказавшимся в экстремальной или трудной жизненной ситуации»⁶;
- постановлением Правительства Мурманской области от 01.08.2013 № 435-ПП «Об утверждении Порядка назначения адресной государственной социальной помощи на основании социального контракта»⁷;
- постановлением Правительства Мурманской области от 19.06.2015 № 256-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве социального развития Мурманской области»⁸.

¹ «Российская газета» № 238-239, 08.12.1994

² «Российская газета», № 210, 29.10.1997

³ «Российская газета», № 67, 09.04.2003

⁴ «Российская газета», № 168, 26.08.2003

⁵ «Мурманский Вестник», № 245, 24.12.2004

⁶ «Мурманский вестник», № 140, 04.08.2009

⁷ Электронный бюллетень «Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области» <http://www.gov-murman.ru>, 08.08.2013.

⁸ «Электронный бюллетень Правительства Мурманской области» <http://www.gov-murman.ru>, 23.06.2015.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

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

а) письменное заявление от себя лично (для одиноко проживающих граждан) или от имени семьи о назначении адресной помощи (Приложение № 7);

б) о составе семьи и фактах совместного или раздельного проживания и ведения хозяйства членами семьи;

в) о доходах всех членов семьи (гражданина) за три последних календарных месяца, предшествующих месяцу подачи заявления, и наличии принадлежащего им (ему) на праве собственности имущества.

Инициатива обращения с ходатайством об оказании адресной помощи может принадлежать другим гражданам или учреждениям, представляющим интересы субъекта адресной помощи (семьи или отдельных ее членов) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, а также представителям органов местного самоуправления.

2.6.2. Для принятия решения о предоставлении адресной помощи гражданам, оказавшимся в экстремальной или трудной жизненной ситуации, кроме документов, поименованных в пункте 2.6.1 Административного регламента, необходимы следующие документы:

а) справка, уполномоченного органа соответствующей организации или комиссии о факте несчастного случая, пожара, аварии, преступления, техногенной и экологической катастрофы и тому подобное;

б) сообщение средств массовой информации о факте стихийного бедствия;

в) справка соответствующей организации о невыплате (неполной выплате) заработной платы в связи с несостоятельностью (банкротством) предприятия, сокращением рабочих мест, задержкой выплаты заработной платы и других выплат, причитающихся работнику, и т.п.;

г) справка из медицинской организации государственной системы здравоохранения, расположенной на территории Мурманской области, о направлении на консультацию за пределы территории проживания с отметкой медицинской организации государственной системы здравоохранения, расположенной на территории Мурманской области, о сроках оказания услуги (для беременных женщин);

д) справка из медицинской организации государственной системы здравоохранения, расположенной на территории Мурманской области, оказывающей услуги, с указанием сроков оказания медицинской услуги (для больных, страдающих онкологическими заболеваниями),

е) документы, подтверждающие сумму понесенных расходов на проезд;

ж) иные документы, подтверждающие тяжелое материальное положение (по желанию заявителя).

2.6.3. Граждане, нуждающиеся в адресной государственной социальной помощи, представляют в уполномоченный орган по месту жительства или

месту пребывания малоимущей семьи или малоимущего одиноко проживающего гражданина либо через Многофункциональный центр или МФЦ заявление и другие документы, указанные в пунктах 2.6.1 и 2.6.2 Административного регламента от себя лично (для одиноко проживающих граждан) или от имени семьи.

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 Учреждение с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, Единый портал. В случае если представленные документы подписаны электронной подписью, несоответствующей виду электронной подписи использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, указанной в Постановлении Правительства РФ от 25.06.2012 № 634, заявитель должен представить в Учреждение оригиналы документов или их копии, заверенные в установленном законодательством Российской Федерации порядке, в срок, указанный в ответе заявителю или уведомлении о приеме заявления и документов, полученных в электронной форме.

Учреждение не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Учреждение самостоятельно запрашивает документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в подпунктах «б» и «в» пункта 2.6.1 (за исключением документов о заработке с места работы заявителя и членов семьи), в подпункте «а» пункта 2.6.2 Административного регламента, в государственных (муниципальных) органах и подведомственных им 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.

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

Заявление должно быть заполнено лично заявителем. В исключительных случаях допускается заполнение заявления иным лицом, в том числе должностным лицом Учреждения. В случае заполнения заявления должностным лицом Учреждения, текст заявления зачитывается заявителю, после чего он проставляет личную подпись.

Заявление о предоставлении государственной услуги от имени заявителей могут подавать их законные представители или доверенные лица.

Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений.

Представленные документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Документы с истекшим сроком их действия, представленные для принятия решения о предоставлении государственной услуги, не могут быть приняты Учреждением к рассмотрению.

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

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов на бумажном носителе не предусмотрено.

2.7.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются следующие обстоятельства:

- несоответствие заявителя требованиям пункта 1 статьи 5, пункта 1 статьи 8 Закона Мурманской области от 23.12.2004 № 549-01-ЗМО «О государственной социальной помощи в Мурманской области».

- непредставление (представление не в полном объеме) документов, указанных в пунктах 2.6.1 и 2.6.2 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

- предоставление заявителем недостоверных сведений.

2.7.3. Предоставление государственной услуги прекращается при утрате у получателя государственной услуги права на ее предоставление.

2.7.4. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

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

- отсутствие электронной подписи;
- выявление несоблюдения условий признания действительности простой или усиленной квалифицированной электронной подписи, 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.

2.8. 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 № 8 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 Адресная помощь, исходя из конкретных условий, может оказываться в денежном выражении (социальные пособия, субсидии) и (или) в виде натуральной помощи.

2.11.3 Адресная помощь может предоставляться единовременно или на период не менее двух месяцев.

Для малоимущих граждан из числа неработающего трудоспособного населения, кроме лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию, суммарный период оказания адресной помощи не может превышать шести месяцев в течение календарного года.

В шестимесячный суммарный период не включается период оказания адресной помощи, предоставленной в случае экстремальной ситуации.

2.11.4. Граждане, обратившиеся за назначением адресной помощи, обязаны своевременно извещать Учреждения о возникновении обстоятельств, влекущих изменение или прекращение оказания адресной помощи (увеличение дохода, изменение состава семьи, помещение ребенка в детское учреждение на полное государственное обеспечение, лишение родительских прав и другие обстоятельства), в течение двух недель со дня возникновения указанных обстоятельств.

В случае невыполнения указанных обстоятельств, а также при оказании адресной помощи по представленным фиктивным документам, документам с недостоверными сведениями о составе семьи и уровне доходов по решению уполномоченных органов заявитель (его семья) может быть лишен (лишена) права на получение адресной помощи, но не более чем на период, в течение которого указанная помощь ему (его семье) незаконно оказывалась.

2.11.5. В ходе рассмотрения заявления о назначении адресной помощи Учреждение, в случае необходимости, проводит дополнительную проверку сведений о доходах семьи.

Решение о проведении дополнительной проверки должно быть направлено заявителю в письменной форме в виде уведомления не позднее чем через 10 календарных дней после его обращения.

В этом случае окончательный ответ должен быть дан заявителю не позднее чем через 30 календарных дней после подачи заявления.

2.11.6. Дополнительная проверка сведений, содержащихся в документах, представленных заявителем, может проводиться путем:

- направления запросов в соответствующие организации;
- проведения обследования материально-бытовых условий заявителя (семьи заявителя).

Результатом проведения проверки в виде направления запросов в соответствующие организации с целью уточнения и (или) получения сведений

о составе семьи и фактах совместного или раздельного проживания и ведения хозяйства членами семьи, либо о доходах всех членов семьи (гражданина) и наличии принадлежащего им (ему) на праве собственности имущества является поступившая от этих организаций информация.

Результатом проведения проверки в виде обследования материально-бытовых условий является «Социальный паспорт малоимущей семьи, малоимущего одиноко проживающего гражданина» (Приложение № 6), подписанный должностными лицами, его проводившими.

Заявитель в обязательном порядке должен быть ознакомлен с результатами обследования путем проставления личной подписи в «Социальном паспорте малоимущей семьи, малоимущего одиноко проживающего гражданина» (далее Социальный паспорт).

В случае отказа заявителя от ознакомления с Социальным паспортом должными лицами Учреждения, проводившими обследование, делается соответствующая отметка в Социальном паспорте.

2.11.7. 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»⁹.

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

2.11.9. 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 документа¹⁰ по адресу электронной почты, указанному заявителем. При этом Учреждение обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу заявителя.

2.11.10. Адресная государственная социальная помощь в соответствии с заявлением предоставляется через кредитные организации или почтовые

⁹ В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

¹⁰ В случае, если выдача результата предоставления услуги в электронном виде предусмотрена в нормативных правовых актах Российской Федерации или Мурманской области.

отделения федерального государственного унитарного предприятия «Почта России», расположенные на территории Мурманской области.

2.11.11. В случае, если заявление и документы в электронной форме составлены без использования электронной подписи в соответствии с действующим законодательством заявитель, в течение 3 рабочих дней с даты получения извещения о получении Учреждением заявления и документов в электронной форме, предоставляет в Учреждение документы, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на 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 и подготовка проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) и формирование личного дела заявителя;
- экспертиза документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя адресной помощи), для установления права на получение государственной услуги;
- принятие решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги).

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

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 и/или 2.6.2 Административного регламента:

- доставленных лично заявителем (представителем заявителя);
- направленных по почте;
- направленных в электронном виде;
- поданных через Многофункциональный центр или МФЦ.

Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги при личном приеме

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

- устанавливает личность заявителя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;
- осуществляет поиск информации о заявителе в базах данных Учреждения, в случае необходимости делает распечатку данных, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пунктах 2.6.1 и/или 2.6.2 Административного регламента и их надлежащее оформление;
- заверяет копии представленных документов после сверки их с соответствующими подлинниками (кроме заверенных в соответствии с законодательством Российской Федерации порядке) штампом Учреждения «копия верна», наименованием должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения и возвращает оригиналы документов заявителю;
- проверяет правильность заполнения заявления;
- при установлении соответствия представленных документов перечню, установленному пунктами 2.6.1 и/или 2.6.2 Административного регламента, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (Приложение № 7) 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 о назначении адресной помощи (Приложение № 9) 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 подразделе 2.6 Административного регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению и с согласия заявителя возвращает предоставленные документы;
- фиксирует в Журнале учета посещений граждан (Приложение № 13) факт возврата документов, предлагает ознакомиться с внесенной записью о возврате документов заявителя и поставить личную подпись.

Срок выполнения административных действий - 20 минут.

Прием документов для предоставления государственной услуги, поступивших по почте, либо из Многофункционального центра или МФЦ

3.2.1.2. В день поступления заявления и документов, направленных по почте, либо полученных из Многофункционального центра или МФЦ должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство:

- в случае если документы получены из Многофункционального центра или МФЦ: проверяет их комплектность, расписывается в реестре документов, принятых от заявителя и передает реестр курьеру Многофункционального центра или МФЦ. При выявлении копий документов, незаверенных специалистом Многофункционального центра или МФЦ, отсутствия в заявлении даты, Ф.И.О. и подписи специалиста Многофункционального центра или МФЦ, сообщает в отделение Многофункционального центра или МФЦ о выявленных недостатках и не позднее следующего рабочего дня передает документы в Многофункциональный центр или МФЦ на доработку;

- регистрирует заявление и документы 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 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, ответственного за делопроизводство:

- вносит в Журнал регистрации заявлений о назначении адресной помощи (Приложение № 9) 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 - 25 минут.

Прием и регистрация заявления и документов, полученных в электронном виде

3.2.1.6. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и

регистрацию заявления, с использованием программного обеспечения Учреждения:

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

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

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

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

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

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

- вносит в Журнал регистрации заявлений о назначении адресной помощи (Приложение № 9) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- формирует уведомление о приеме заявления и документов с указанием даты и времени представления оригиналов документов (копий документов, заверенных в установленном законодательством Российской Федерации порядке) – в случае, указанном в абзаце первом пункта 2.6.4. Административного регламента, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения и направляет его заявителю;

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

в) в случае получения заявления и документов, составленных без использования электронной подписи в соответствии с действующим законодательством, выполняет административные действия, предусмотренные пунктом 3.2.7 Административного регламента.

3.2.7. По истечении 3 рабочих дней с даты направления заявителю извещения о получении заявления и документов в электронной форме, составленных без использования электронной подписи в соответствии с действующим законодательством, должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления:

а) в случае не предоставления в Учреждение документов, указанных в пунктах 2.6.1 и 2.6.2 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя, выполняет административные действия, предусмотренные подпунктом «а» пункта 3.2.1.6 Административного регламента.

б) в случае представления в Учреждение документов, указанных в пунктах 2.6.1 и 2.6.2 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя, выполняет административные действия, предусмотренные пунктами 3.2.1.1 и 3.2.1.5 Административного регламента.

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

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является передача документов и зарегистрированного заявления от должностного лица Учреждения, ответственного за прием документов и регистрацию заявления (должностного лица Учреждения, ответственного за прием заявления и документов в электронной форме), должностному лицу Учреждения, ответственному за ввод информации в базу данных Учреждения и подготовку проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги).

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:

- проверяет наличие представленных документов и в случае представления не в полном объеме документов, указанных в пункте 2.6.1 и 2.6.2. Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя, уведомляет заявителя посредством телефонной связи о необходимости представления в Учреждение недостающих документов в течение трех рабочих дней с даты информирования;

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

- подготавливает проекты межведомственных запросов о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них)¹¹ в государственные (муниципальные) органы (подведомственные им организации), в распоряжении которых находятся документы и (или) информация, указанные в подпунктах «б» и «в» пункта 2.6.1, в подпункте «а» пункта 2.6.2 Административного регламента, в случае если заявитель не представил их самостоятельно, и передает 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 его через систему межведомственного электронного взаимодействия в соответствующий

¹¹ Документы (информация), необходимая для предоставления государственной услуги, могут быть получены, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

орган (организацию), в распоряжении которого находится данный документ (сведения, содержащиеся в нем).

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), проектов межведомственных запросов о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них) подписывает их 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 подписанных межведомственных запросов о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них) регистрирует их в электронной базе данных и направляет адресатам простым почтовым отправлением либо иным способом, согласованным с адресатами.

3.3.5. При поступлении ответов на межведомственные запросы должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в день получения ответов, регистрирует их 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, ответов на межведомственные запросы:

- рассматривает поступившие ответы на межведомственные запросы и расписывает их 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 ответы на запросы с проставленной резолюцией должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство.

3.3.7. В день получения ответов на межведомственные запросы с резолюцией от руководителя Учреждения либо иного уполномоченного им лица, должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, передает ответы на межведомственные запросы 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 ответов на межведомственные запросы от должностного лица Учреждения, ответственного за делопроизводство, либо ответов на межведомственные запросы, полученные через систему межведомственного электронного взаимодействия, осуществляет

ввод в базу данных Учреждения сведений, полученных из ответов на межведомственные запросы.

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 предоставлении государственной услуги (Приложение № 10 или Приложение № 11) либо отказе в предоставлении государственной услуги (Приложение № 12);
- осуществляет распечатку одного экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги или двух экземпляров проекта решения об отказе в предоставлении государственной услуги;
- 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 адресной помощи) в составе: проекта решения о предоставлении государственной услуги, заявления, представленных документов; либо в составе: двух экземпляров проекта решения об отказе в предоставлении государственной услуги, заявления, представленных документов;
- передает личное дело заявителя (получателя адресной помощи) для проведения экспертизы должностному лицу Учреждения, ответственному за экспертизу документов.

Срок выполнения административных действий - 10 минут.

3.4. Экспертиза документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя пособия), 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 адресной помощи) 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) личного дела заявителя (получателя адресной помощи).

3.4.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя адресной помощи), в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела заявителя (получателя адресной помощи) 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 адресной помощи), 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 адресной помощи);
- 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 адресной помощи), в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя адресной помощи), 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 адресной помощи) руководителю Учреждения либо иному уполномоченному им лицу при отсутствии замечаний к содержащимся в личном деле заявителя (получателя адресной помощи) документам, к вводу в базу данных Учреждения общей информации о заявителе, правовой и выплатной информации, к проектам решений о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги);
- возвращает личное дело заявителя (получателя адресной помощи) 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 адресной помощи), к вводу в базу данных Учреждения общей информации о заявителе, правовой и выплатной информации, 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 адресной помощи), личного дела заявителя (получателя адресной помощи) на доработку, устраняет замечания и передает личное дело заявителя (получателя адресной помощи) должностному лицу Учреждения, ответственному за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя адресной помощи)

3.4.5. Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя адресной помощи), в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела заявителя (получателя адресной помощи) 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) устраняет замечания и дальнейшие административные действия осуществляет в соответствии с 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 адресной помощи), личного дела заявителя (получателя адресной помощи).

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 адресной помощи), личного дела заявителя (получателя адресной помощи):

- рассматривает документы и материалы личного дела заявителя (получателя адресной помощи);
- проставляет личную подпись и оттиск печати Учреждения на решениях о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги);
- передает личное дело заявителя (получателя адресной помощи) должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов и регистрацию заявления;
- передает один экземпляр решения об 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 адресной помощи) 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 о назначении адресной помощи;
- сообщает содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги заявителю по телефону или электронной почте при наличии соответствующего указания в заявлении;
- в случае, если заявление и документы получены в электронном виде и в заявлении о назначении адресной помощи было указано на необходимость направления принятого решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) в форме электронного документа 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.

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 об отказе в предоставлении государственной услуги регистрирует его в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет заявителю простым почтовым отправлением.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем назначения руководителем Министерства проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации.

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

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

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

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

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

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы,

в которой отмечаются выявленные несоответствия Административному регламенту, нарушений законодательства Российской Федерации.

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

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

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

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

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, законодательством 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 адресной помощи) несет персональную ответственность за экспертизу документов, законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за осуществление делопроизводства.

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

руководитель Учреждения.

4.3.4. О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц, в течение 10-ти дней со дня принятия таких мер Министерство сообщает в письменной форме гражданам, права и (или) законные интересы которых нарушены.

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. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Учреждения при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги.

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

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства, Учреждения, его должностных лиц и государственных служащих при предоставлении 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 Учреждения, Министерства, должностного лица Учреждения, Министерства 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.

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

Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство социального развития Мурманской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника Многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю многофункционального центра и рассматриваются в порядке, определенном Правительством Мурманской области.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

- 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;

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

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Министерство в письменной форме по почте, через Многофункциональный центр или МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», интернет - сайта Министерства интернет - портала «Правительство Мурманской области», Единого портала, а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо Министерства, Учреждения (в соответствии с графиком работы, указанным в приложении № 4 к Административному регламенту).

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

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ в рамках соглашения о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром и Министерством (далее - соглашение о взаимодействии). Адреса МФЦ для направления жалобы указаны на интернет-сайте уполномоченного МФЦ: <http://www.mfc51.ru/>. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- интернет - сайта Министерства интернет - портала «Правительство Мурманской области»;
- Единого портала;

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- по электронной почте (приложение № 1);
- <https://do.gosuslugi.ru>.

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

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.1 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Министерство, Учреждение обеспечивает:

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

рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

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

5.8.1. В случае если жалоба подается через представителя заявителя 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, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (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.

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

5.8.3. 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 (Приложение № 14) и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в системе электронного документооборота (СЭДО) / журнале учета приема граждан (Приложение № 15);
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу руководителю Министерства, Учреждения.

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

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в СЭДО / журнале учета приема граждан: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;
- проставляет на жалобе штамп Министерства, Учреждения и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета

поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

– оформляет расписку по установленной форме (Приложение № 16) 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.

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

5.8.6. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и 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.

5.8.7. 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 (решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы).

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

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

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

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

- наименование органа (учреждения) предоставляющего государственную услугу рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. 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.

5.12. 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.

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

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

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

Приложение № 1
к Административному регламенту

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

№ п/п	Наименование	Обслуживаемая территория	Местонахождение, контактные телефоны, адреса электронной почты
1	Министерство социального развития Мурманской области	Мурманская область	183025, г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 46а, тел. (8-815-2) 44-73-90, факс (8- 815-2) 44-45-53, minsoc@gov-murman.ru
2	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	г. Мурманск	183038, г. Мурманск, ул. Софьи Перовской, д. 25/26, тел.(8-815-2) 45-70-29, факс:(8- 815-2)45-82-57 cspn_murmansk@m51.ru
3	Государственное областное казенное учреждение «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Апатиты с подведомственной территорией, г. Кировск с подведомственной территорией	184029, г. Апатиты, пл. Ленина, д. 1, тел./ факс (8-815-55) 7-63-93, Apatity@socmurman.ru
4	Государственное областное казенное учреждение «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Кандалакша с подведомственной территорией, г. Полярные Зори с подведомственной территорией, Ковдорский район и Терский район	184042, г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 34, тел. (8-815-33) 9-20-05, факс: (8-815-33) 9-33-98, Kandalakcha@socmurman.ru
5	Государственное областное казенное учреждение «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Мончегорск с подведомственной территорией, Ловозерский район, г. Оленегорск с подведомственной территорией	184511, г. Мончегорск, ул. Комсомольская, 7А, тел./ факс (8-815-36) 7-11-12, Monchegorsk@socmurman.ru
6	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	Кольский район	184381, г. Кола, ул. Победы, д. 9, тел. (8-815-53) 3-28-29, 3-29-99, 3-20-72, 3-64-03 факс: (8-815-53) 3-28-29, Kolskysoc@mail.ru
7	Государственное областное казенное учреждение «Центр	Печенгский район	184421, п. Никель, ул. Сидоровича, д.15, тел. (8-815-54) 5-02-77,

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

Приложение № 2
к Административному регламенту

УВЕДОМЛЕНИЕ
ГРАЖДАНИНА О ПРОДЛЕНИИ
СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

Угловой штамп

(Ф.И.О заявителя)

(адрес заявителя)

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

Уведомляем, что рассмотрение Вашего заявления продлено на срок до
30 дней в связи с необходимостью _____

(указать необходимость направления запросов в иные органы (организации) либо

дополнительной консультации)

Основание: пункт 1.3.12 Административного регламента Министерства социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам адресной государственной социальной помощи».

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	Адрес регистрации, места жительства	Дата (месяц, число) и время (часы, минуты) приема	Причины обращения
1	2	3	4	5	6

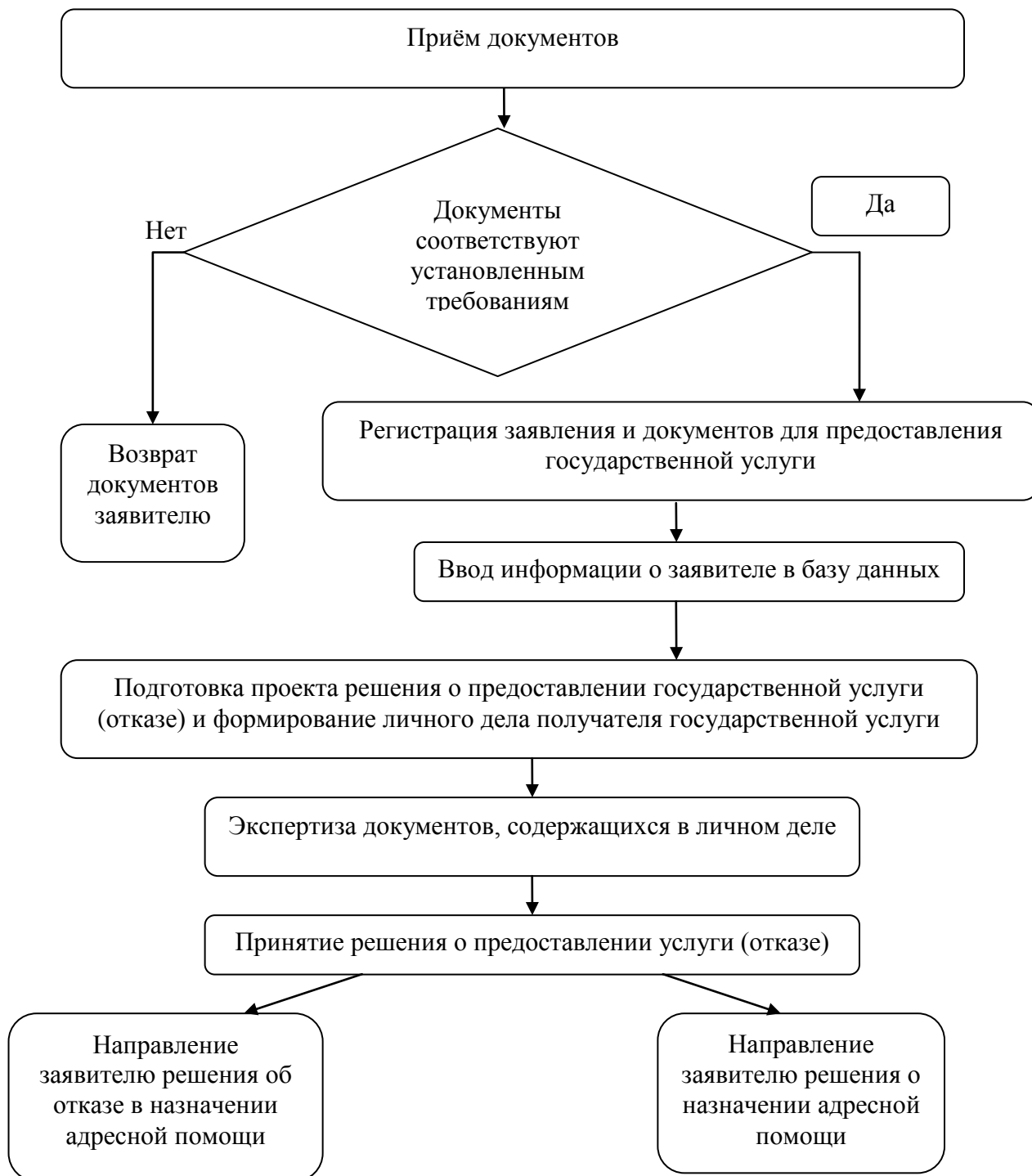
Приложение № 4
к Административному регламенту

График работы государственных казенных областных учреждений –
центров социальной поддержки населения

№ п/п	Наименование учреждения	Время работы
1.	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	Понедельник-пятница: с 9.00 до 17.00; обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье – выходной
2.	Государственное областное казенное учреждение «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	
3.	Государственное областное казенное учреждение «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	
4.	Государственное областное казенное учреждение «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	
5.	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	
6.	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	
7.	Государственное областное казенное учреждение «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	
8.	Государственное областное казенное учреждение «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	

Приложение № 5
к Административному регламенту

Блок-схема предоставления государственной услуги
«Предоставление малоимущим семьям и малоимущим одиноко
проживающим гражданам адресной государственной социальной помощи»



Приложение № 6 к Административному регламенту

СОЦИАЛЬНЫЙ ПАСПОРТ

малоимущей семьи (одинокو проживающего гражданина)

1. Фамилия, имя, отчество _____

2. Дата рождения _____ 3. Телефон _____

4. Домашний адрес: _____

5. Категория гражданина (членов семьи)

УВОВ без инв. ЖБЛ ВТ ППР Герой РФ Инвалид Безработный БОМЖ Реб-инв

Инвалидность: группа _____; с _____ по _____; причина _____; наличие ИПР _____

Другие категории _____

6. Социальный статус: *одинокый (да, нет); иждивенец; кормилец;*

7. Образование членов семьи: *н/среднее; общее среднее; проф-тех; ср/специальное;*

высшее; дети-инвалиды-надомное обучение, обучение в школе

8. Место работы _____

Не работает с _____ причина _____

9. К какой поликлинике прикреплен _____

10. Информация о жилом помещении:

10.1 Условия проживания: *этаж: _____; лифт _____; отд благоустр кв. _____ отд неблагоустр кв _____*

коммун кв кол-во

комнат _____; приватизированное _____; не приватизированное _____

общая площадь квартиры (кв.м) _____

10.2 Санитарное состояние: *отл _____ хор _____ удовл _____ неудовл _____ крайне неудовл _____*

10.3 Имеется ли задолженность по оплате ЖКУ _____

10.4 Результаты обследования материально-бытовых условий проживания:

11. Информация о доходах:

11.1 Доходы: *зарплата _____ пенсия _____ пособия _____ алименты _____ др. _____*

11.2 Наличие имущественных активов (доп. жилье, автомобиль, гараж, дача, огород и др.)

11.3 Пользование МСП:

-меры социальной поддержки по оплате ЖКУ _____

-субсидии по оплате ЖКУ _____

-на получение лекарств (бесплатное, льготное) _____

другие _____

11.4 Доп. мат.помощь оказывают: *дети* _____ *родители* _____ *др.родств* _____ *знакомые* _____ *нет* _____

12. Удовлетворены ли работающие члены семьи работой в части оплаты труда? _____

12.1. Какие попытки предпринимаются самостоятельно членами семьи найти более высокооплачиваемую работу?

12.2. Какие попытки предпринимаются нетрудоспособными членами семьи к трудоустройству?

12.3 Что препятствует (какие причины, проблемы) устройству на работу членов семьи трудоспособного возраста? _____

13. Дополнительная информация _____

14. Информация об основных расходах:

14.1. На что идут основные расходы семьи (продукты питания, лекарства, оплата ЖКУ, обучение и др. _____

14.2. На какие потребности совершенно не хватает средств (обувь, одежда, быт техника, ремонт, отпуск, культ развлечения и др.) _____

Специалист

(Ф.И.О. специалиста, заполняющего паспорт)

С заполнением Социального паспорта ознакомлен:

(дата)

(подпись)

Приложение № 7
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:

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 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.

_____ (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

Приложение № 8
к Административному регламенту

**Показатели доступности и качества
предоставления государственной услуги
«Предоставление малоимущим семьям и малоимущим одиноко
проживающим гражданам адресной государственной социальной помощи»**

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

Приложение № 9
к Административному регламенту

Журнал регистрации заявлений
о назначении адресной государственной социальной помощи

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

Приложение № 10
к Административному регламенту

(наименование ГОКУ – ЦСПН)

РЕШЕНИЕ

от _____ № _____

О НАЗНАЧЕНИИ АДРЕСНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ (АГСП)

(о выдаче обучающимся справок о назначении государственной социальной помощи, о выдаче справок беременным женщинам, кормящим матерям и родителям (законным представителям) детей в возрасте до трех лет об отнесении их к категории малоимущих)

В соответствии с Законом Мурманской области от 23.12.2004 № 549-01-ЗМО "О государственной социальной помощи в Мурманской области":

Гражданину (ке) _____

(Ф.И.О.)

адрес: _____

номер карточки учёта: _____

Назначить АГСП :

в общей сумме _____ руб. _____ коп.

ежемесячно на период с _____. 20____ /начало действия/ по _____. 20____ /окончание действия/

Распределение социального пособия по видам социальной поддержки:

Вид СП	Кому выплачивать	Способ выплаты	Выплатная информация	Сумма СП
Оказание финансовой адресной социальной помощи	_____	Списки (почта / банк)	_____ _____	____ руб. ____ коп. на ____.
Оказание финансовой адресной социальной помощи	_____	Списки (почта / банк)	_____ _____	____ руб. ____ коп. на ____.
...	____ руб. ____ коп. на ____.

Период расчета доходов: с _____. 20____ г. по _____. 20____ г.

Количество членов семьи в доходах: ____ человек (а).

СДД: _____ руб.

ВПМ : _____ руб.

Разница : _____ руб.

Начальник окружного отдела _____ / _____ ./
МП (подпись) (расшифровка подписи)

Расчёт произвёл: _____ / _____ ./
(подпись) (расшифровка подписи)

Расчёт проверил: _____ / _____ ./
(подпись) (расшифровка подписи)»

Приложение № 11
к Административному регламенту

(наименование ГОКУ – ЦСПН)

РЕШЕНИЕ

от _____ № _____

**О НАЗНАЧЕНИИ АДРЕСНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ
НА ОСНОВАНИИ СОЦИАЛЬНОГО КОНТРАКТА (АГСП)**

(о выдаче обучающимся справок о назначении государственной социальной помощи, о выдаче справок беременным женщинам, кормящим матерям и родителям (законным представителям) детей в возрасте до трех лет об отнесении их к категории малоимущих)

В соответствии с Законом Мурманской области от 23.12.2004 № 549-01-ЗМО "О государственной социальной помощи в Мурманской области":

Гражданину (ке) _____

(Ф.И.О.)

адрес: _____

номер карточки учёта: _____

Назначить АГСП :

в общей сумме _____ руб. _____ коп.

ежемесячно на период с _____.____. 20____ /начало действия/ по _____.____. 20____ /окончание действия/

Распределение социального пособия по видам социальной поддержки:

Направления расходования финансовой помощи	Кому выплачивать	Способ выплаты	Выплатная информация	Сумма СП (ежемесячно, руб)
		Списки (почта / банк)		

Период расчета доходов: с _____.____.20____ г. по _____.____.20____ г.

Количество членов семьи в доходах: ____ человек (а).

СДД: _____ руб.

ВПМ : _____ руб.

Разница : _____ руб.

Начальник окружного отдела _____ / _____
МП (подпись) (расшифровка подписи)

Расчёт произвёл: _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Расчёт проверил: _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)»

Приложение № 12
к Административному регламенту

(наименование учреждения)

РЕШЕНИЕ
№ _____ от _____
ОБ ОТКАЗЕ В НАЗНАЧЕНИИ АДРЕСНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ (АГСП)

(о выдаче обучающимся справок о назначении государственной социальной помощи, о выдаче справок беременным женщинам, кормящим матерям и родителям (законным представителям) детей в возрасте до трех лет об отнесении их к категории малоимущих)

семье _____
(Ф.И.О)

за период с _____ г. по _____ г.

Номер дела: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ от _____ г.

СДД _____ руб.

ВПМ _____ руб.

Разница: _____ руб.

Список членов семьи, получившей отказ АГСП:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Возраст
1		
2		
3		
4		

РЕШЕНИЕ:

Отказать в назначении АГСП: _____

за период _____ г. по _____ г.

Причина: _____

Расчет произвел _____ / _____ /
подпись ф.и.о.

Расчет проверил _____ / _____ /
подпись ф.и.о.

Директор учреждения _____ / _____ /
подпись ф.и.о.

М.П.

Приложение № 13
к Административному регламенту

Журнал учета посещений граждан

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

Приложение № 14
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 № 15
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ п/п	Дата приема	ФИО заявителя	Адрес регистрации, места жительства	Причина обращения	ФИО, подпись специалиста	Подпись заявителя
1	2	3	4	5	6	8

Приложение № 16
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)