

Утвержден  
приказом Министерства труда  
и социального развития  
Мурманской области  
от 14.08.2013 № 425

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

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

### **1.2. Описание заявителей**

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

– граждане Российской Федерации, которым присвоено звание «Ветеран труда Мурманской области», являющиеся пенсионерами и не получающие меры социальной поддержки в соответствии с законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области, за исключением мер социальной поддержки, предоставляемых в соответствии со статьей 7.1 и подпунктом 5 пункта 1 статьи 9 Закона Мурманской области от 23.12.2004 № 550-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан»;

– законные представители или доверенные лица вышеуказанных лиц.

1.2.2. Государственная услуга предоставляется независимо от места проживания на территории Российской Федерации.

Заявителям, выехавшим на постоянное место жительства за пределы Мурманской области, ежегодная выплата предоставляется по последнему месту жительства на территории Мурманской области на основании документов, указанных в пункте 2.6.1. Административного регламента.

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

## государственной услуги

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

- на официальном Интернет-ресурсе Министерства Интернет – портала «Правительство Мурманской области»: <http://minsoc.gov-murman.ru>;
- на информационных стендах в Учреждениях.

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

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

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

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе на интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области»: <http://51.gosuslugi.ru>;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов.

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

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

Максимальное время телефонного консультирования не должно превышать 15 минут.

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

Если должностное лицо Министерства, Учреждения не может самостоятельно дать ответ на поставленный вопрос, либо подготовка ответа

требует продолжительного времени, оно обязано предложить заявителю выбрать один из вариантов дальнейших действий:

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

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

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

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

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

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

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

В случае, если подготовка ответа требует направления запросов в иные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению руководителя Министерства, Учреждения или иных уполномоченных ими должностных лиц срок рассмотрения письменных обращений, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, может быть продлен на срок до 30 дней с письменным уведомлением 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, обратившегося за консультацией для предоставления государственной услуги:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;
- г) об основаниях прекращения государственной услуги;
- д) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе документов, которые заявитель вправе не представлять;
- е) о порядке 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 листовок и оформления информационных стендов, в том числе настольных. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

1.3.21. 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 выплаты;
- 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) адреса, график работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги;
- з) основания и условия предоставления государственной услуги;
- и) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- к) основания для прекращения предоставления государственной услуги;
- л) порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги в Министерстве, Учреждениях;
- м) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждения.

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

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

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

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

Предоставление государственной услуги осуществляют Учреждения, подведомственные Министерству (Приложение № 1) по месту жительства заявителей на территории Мурманской области. Заявителям, выехавшим на постоянное место жительства за пределы Мурманской области, ежегодная выплата предоставляется по последнему месту жительства на территории Мурманской области.

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

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:  
– направление (сообщение) заявителю решения о предоставлении государственной услуги;

– направление (сообщение) заявителю решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

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

2.4.1. Решение о назначении ежегодной выплаты выносится Учреждением в течение 10 календарных дней со дня регистрации заявления и документов, представленных заявителем.

Решение об отказе в назначении ежегодной выплаты, с указанием причин отказа, направляется заявителю не позднее чем через 10 календарных дней после его принятия.

2.4.2. Максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче документов или для получения результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.4.3. Время приема заявления и необходимых документов для предоставления государственной услуги от гражданина, оценки документов, их полноты, достаточности, определения права на государственную услугу не должно превышать 15 минут.

2.4.4. В случае необходимости Учреждение проводит дополнительную проверку сведений, содержащихся в документах, предоставленных заявителем, с предварительным уведомлением граждан о ее проведении (Приложение № 2).

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 Федерации<sup>1</sup>;
- Законом Мурманской области от 23.12.2004 № 550-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан»<sup>2</sup>;
- Законом Мурманской области от 26.10.2007 № 895-01-ЗМО «О ветеранах труда Мурманской области»<sup>3</sup>;
- постановлением Правительства Мурманской области от 27.12.2007 № 634-ПП «О порядке предоставления мер социальной поддержки ветеранам труда Мурманской области»<sup>4</sup>;
- постановлением Правительства Мурманской области от 11.02.2011 № 55-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве труда и социального развития Мурманской области»<sup>5</sup>.

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

<sup>2</sup> «Мурманский Вестник», № 246, 25.12.2004

<sup>3</sup> «Мурманский Вестник», № 208, 01.11.2007

<sup>4</sup> «Мурманский Вестник», № 5, 15.01.2008

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

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

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

- а) заявление ветерана труда Мурманской области (его законного представителя) с указанием способа получения ежегодной выплаты (Приложение № 6);
- б) копия документа, удостоверяющего личность;
- в) справки о неполучении мер социальной поддержки (для выехавших на постоянное место жительства за пределы Мурманской области).

В необходимых случаях прилагаются копии документов, удостоверяющих личность и полномочия законного представителя, заверенные в установленном порядке.

2.6.2. Заявление, а также иные документы, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов<sup>6</sup>, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Учреждение с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области<sup>7</sup>.

2.6.3. Документы, указанные в подпунктах «а», «б» пункта 2.6.1 Административного регламента, заявитель предоставляет в Учреждение самостоятельно.

2.6.4. Документ (сведения, содержащиеся в нем), указанный в подпункте «в» пункта 2.6.1. Административного регламента запрашивается Учреждением в государственных органах (учреждениях), в распоряжении которых находится указанный документ, в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия<sup>8</sup>, если заявитель не представил такие документы по собственной инициативе.

---

<sup>6</sup> Норма действует с даты вступления в силу изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации и (или) нормативные правовые акты Мурманской области, определяющие перечень документов, представляемых заявителем, в части обеспечения возможности для заявителей подачи заявления и иных документов в электронном виде.

<sup>7</sup> При получении заявления и документов в форме электронных документов предоставление государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Административным регламентом предоставления государственной услуги в электронном виде.

<sup>8</sup> Норма действует с даты вступления в силу изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации и (или) нормативные правовые акты Мурманской области, определяющие порядок предоставления государственной услуги, в части обеспечения возможности для соответствующего органа (организации) получать документы (сведения, содержащиеся в них), необходимые для предоставления государственной услуги в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в том числе в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

Запрещается требовать от заявителя:

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

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

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.

Документы, указанные в подпунктах «а» – «в» пункта 2.6.1 Административного регламента, должны быть предоставлены заявителем в копиях с одновременным предоставлением подлинников. При предоставлении копий документов, подлинность которых засвидетельствована в установленном законом порядке, предоставление подлинника не требуется.

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

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов является отсутствие необходимых документов и (или) несоответствие представленных документов



требованиям, указанным в пункте 2.6.3 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя.

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

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

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

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

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

2.8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.8.2. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом Российской Федерации от 11.02.1993 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату, размер которой установлен статьей 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

## **2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги**

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

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

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

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

- наименование Учреждения;

– режим работы.

2.9.5. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2.10. 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 № 7 к Административному регламенту.

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

2.11.1. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на Интернет – портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>.

2.11.2. Сумма ежегодной выплаты не учитывается при исчислении размера совокупного дохода заявителя (семьи заявителя) для оценки его (ее) нуждаемости при определении права на получение субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг.

2.11.3. Факт неполучения заявителем мер социальной поддержки подтверждается Учреждением на основании сведений Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, и Регионального регистра получателей мер социальной поддержки.

2.11.4. Заявителям, которым звание «Ветеран труда Мурманской области» присвоено до 28 мая текущего года, ежегодная выплата осуществляется во 2 – 4 квартале текущего года.

Заявителям, которым звание «Ветеран труда Мурманской области» присвоено после 28 мая текущего года, ежегодная выплата осуществляется во 2 квартале следующего года.

2.11.5. Заявитель обязан извещать Учреждение об обстоятельствах, влекущих прекращение ежегодной выплаты, в течение двух недель со дня возникновения соответствующих обстоятельств.

2.11.6 Ветеранам труда Мурманской области, находящимся на полном государственном обеспечении, ежегодная выплата предоставляется в полном объеме.

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»<sup>9</sup>.

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. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого

---

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

или регионального портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

2.11.10. При поступлении в Учреждение заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронных документов - документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, направляются в форме электронного документа<sup>10</sup> по адресу электронной почты, указанному заявителем. При этом Учреждение обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу заявителя.

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

#### **3.1. Общие положения**

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

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

3.1.2. 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 Административного регламента:

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

---

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

*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 Административного регламента и их надлежащее оформление;

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

– проверяет правильность заполнения заявления;

– при установлении соответствия представленных документов перечню, установленному пунктами 2.6.1 Административного регламента, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (Приложение № 6) 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 предоставлении ветеранам труда Мурманской области ежегодной денежной выплаты (Приложение № 8) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

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

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

– фиксирует в Журнале учета приема граждан (Приложение № 11) факт возврата документов, предлагает ознакомиться с внесенной записью о возврате документов заявителю и поставить личную подпись.

Срок выполнения административных действий – 15 минут.

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

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

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

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

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

– вносит в Журнал регистрации заявлений о предоставлении ежегодной денежной выплаты ветеранам труда Мурманской области (Приложение № 8) соответствующую запись о поступивших заявлении и документах, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе регистрационный номер и дату регистрации;

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

Срок выполнения административных действий – 15 минут.

*Прием и регистрация заявления, полученных в электронном виде*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- после представления заявителем в установленные сроки документа, указанного в подпункте «б» пункта 2.6.1 Административного регламента, распечатывает заявление, вносит в Журнал регистрации заявлений о предоставлении ветеранам труда Мурманской области ежегодной единовременной денежной выплаты (Приложение № 8) запись о приеме заявления и документов на предоставление государственной услуги;

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- формирует в автоматизированном режиме проект решения о предоставлении государственной услуги (Приложение № 9) либо отказе в предоставлении государственной услуги (Приложение № 10);

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

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

- осуществляет формирование личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты) в составе: проекта решения о предоставлении

государственной услуги, заявления, представленных документов; либо в составе: проекта решения об отказе в предоставлении государственной услуги, заявления, представленных документов;

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

Срок выполнения административных действий – 15 минут.

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

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

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

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

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

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

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

3.4.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты), в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты), выполняет одно из следующих административных действий:

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

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

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

3.4.5. Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя ежегодной выплаты), в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты) с приложением к нему второго экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в

предоставлении государственной услуги после устранения замечаний от должностного лица Учреждения, ответственного за ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения, подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) осуществляет административные действия, предусмотренные пунктами 3.4.2 – 3.4.3 Административного регламента.

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

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

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

- рассматривает документы и материалы личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты);
- проставляет личную подпись и оттиск печати Учреждения на решениях о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги);
- передает личное дело заявителя (получателя ежегодной выплаты) должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов и регистрацию заявления;
- передает один экземпляр решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство.

3.5.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела заявителя (получателя ежегодной выплаты) от руководителя Учреждения или иного уполномоченного им лица вносит дату и содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) в Журнал регистрации заявлений о предоставлении ветеранам труда Мурманской области ежегодной денежной выплаты (Приложение № 8).

3.5.4. Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя Учреждения или иного

уполномоченного им лица одного экземпляра принятого решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) регистрирует его в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет заявителю простым почтовым отправлением, а также сообщает содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги заявителю по телефону (при наличии соответствующего указания в заявлении).

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

#### **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

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

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

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

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления государственной

услуги в виде проверок осуществляются на основании приказов Министерства.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (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 акта, в котором отмечаются выявленные несоответствия Административному регламенту, нарушений законодательства Российской Федерации.

Акт подписывают должностные лица Министерства, проводившие проверку.

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

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

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

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

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

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

Должностное лицо Учреждения, ответственное за ввод информации в базу данных Учреждения и подготовку проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги), несет персональную ответственность за правильность ввода информации в базу данных

Учреждения и подготовку проектов решений, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

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

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

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

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

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

### **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ**

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства, Учреждения, должностных лиц Министерства, Учреждения в ходе предоставления государственной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;



3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

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

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

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 12. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Учреждение, Министерство в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, Учреждения, единого (регионального) портала государственных и

муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо Министерства, Учреждения (в соответствии с графиком работы, указанным 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 многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). Адреса многофункциональных центров для направления жалобы приведены в Приложении № 1 к Административному регламенту.

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

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

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

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

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

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

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

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

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

5.7. Министерство, Учреждение обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;

– информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;

– консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

– заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

– формирование и представление ежеквартально в Аппарат Правительства Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

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

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

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

Должностное лицо Министерства, Учреждения, осуществляющее запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) (Приложение № 13) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

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

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

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

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

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

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в СЭДО, журнале учета приема граждан (Приложение № 11);
- оформить расписку (Приложение № 14) о приеме жалобы;
- передать жалобу руководителю Министерства, Учреждения.

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

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в СЭДО, журнале учета приема граждан: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;
- проставляет на жалобе штамп Министерства, Учреждения и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;
- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;

ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

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

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

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

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

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

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

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

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

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

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

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

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

5.18. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

---

Приложение № 1  
к Административному регламенту

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

| № п/п | Наименование   | Обслуживаемая территория  | Местонахождение, контактные телефоны, адреса электронной почты   |
|-------|--|---|--|
| 1     | Министерство труда и социального развития Мурманской области   | Мурманская область  | 183025, г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д.46а, тел. (8-815-2) 48-66-05, факс (8- 815-2) 48-66-06, <a href="mailto:mintrudsoc@gov-murman.ru">mintrudsoc@gov-murman.ru</a>     |
| 2     | 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 <a href="mailto:cspn_murmansk@m51.ru">cspn_murmansk@m51.ru</a>           |
| 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, <a href="mailto:Apatity@socmurman.ru">Apatity@socmurman.ru</a>  |
| 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, <a href="mailto:Kandalakcha@socmurman.ru">Kandalakcha@socmurman.ru</a>    |
| 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) 7-37-30, <a href="mailto:Monchegorsk@socmurman.ru">Monchegorsk@socmurman.ru</a>                          |
| 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, <a href="mailto:Kolsky@socmurman.ru">Kolsky@socmurman.ru</a> |



|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
| 7  | Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»                               | Печенгский район  | 184421, п. Никель, ул. Сидоровича, д.15, тел. (8-815-54) 5-02-77, факс: (8-815-54) 5-00-62, Pechenga@socmurman.ru           |
| 8  | Государственное областное казенное учреждение «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»                           | ЗАТО г. Североморск, ЗАТО г. Островной  | 184600, ЗАТО 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»                           | ЗАТО п. Видяево, ЗАТО г. Заозерск, ЗАТО Александровск (Снежногорск, Полярный, Гаджиево) | 184682, ЗАТО г. Снежногорск, ул. Павла Стеблина, 10, тел. / факс (8-815-30) 6-06-19, Snegnogorsk@socmurman.ru               |
| 10 | Государственное областное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» | г. Мурманск   | 183038, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, 1 тел. (8-815-2) 99-40-40, факс (8-815-2) 41-05-66, info@mfc51.ru                   |

УВЕДОМЛЕНИЕ  
ГРАЖДАНИНА О ПРОДЛЕНИИ  
СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

Угловой штамп

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О заявителя)\_\_\_\_\_  
(адрес заявителя)Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!  
(имя, отчество заявителя)Уведомляем, что рассмотрение Вашего заявления продлено на срок до 30  
дней в связи с необходимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(указать необходимость направления запросов в иные органы (организации) либо\_\_\_\_\_  
дополнительной консультации)

Основание: пункты 1.3.12; 2.4.4. Административного регламента Министерства труда и социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление ветеранам труда Мурманской области ежегодной единовременной денежной выплаты ко Дню Мурманской области (28 мая)».

Окончательный ответ на Ваше заявление будет направлен в срок не позднее

\_\_\_\_\_  
(дата)

Руководитель

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

Приложение № 3  
к Административному регламенту

Журнал  
предварительной записи приема граждан

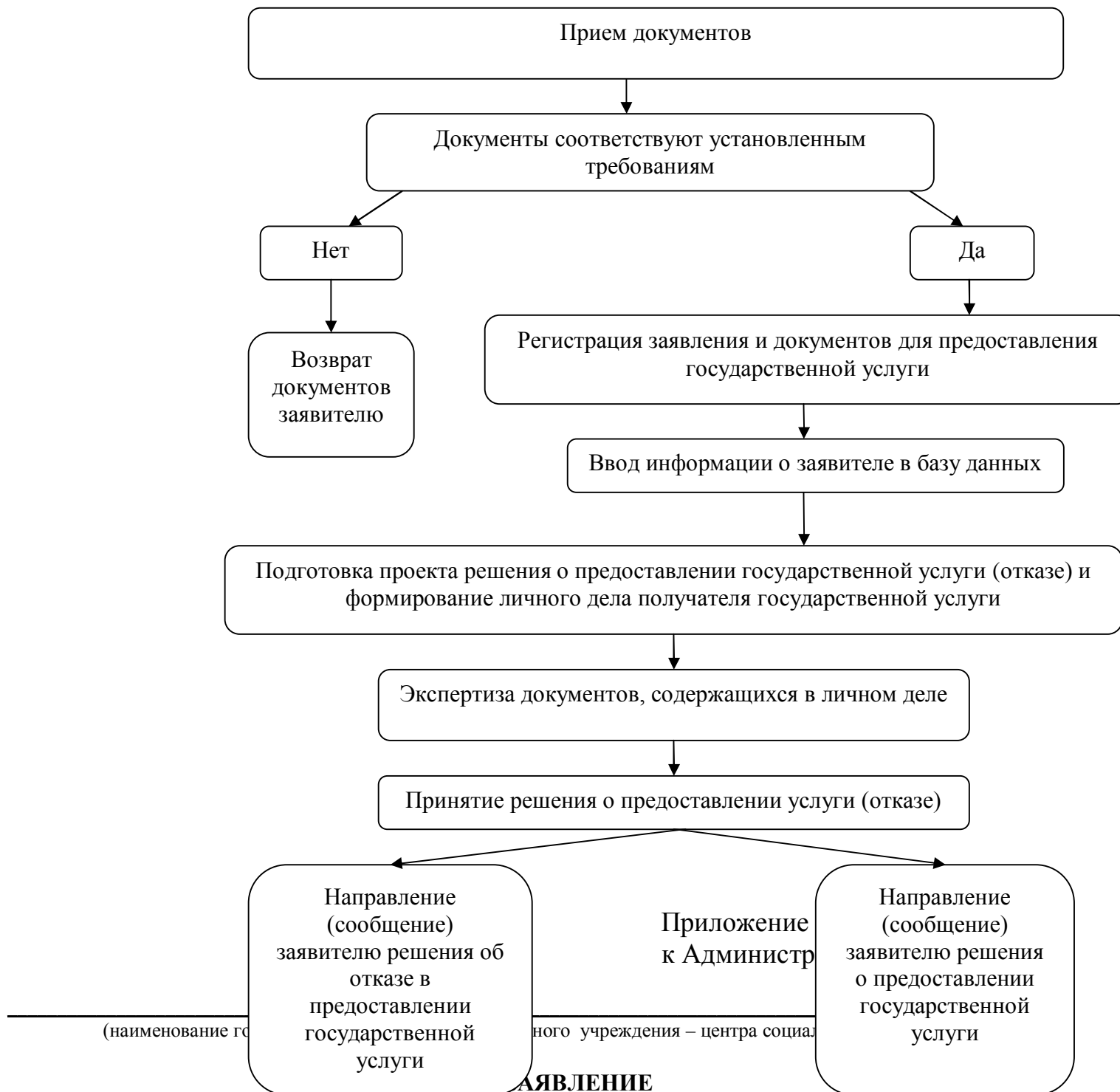
| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Дата<br/>обращения</b> | <b>ФИО<br/>заявителя</b> | <b>Адрес<br/>регистрации,<br/>места<br/>жительства</b> | <b>Дата<br/>(месяц, число)<br/>и время<br/>(часы, минуты)<br/>приема</b> | <b>Причины<br/>обращения</b> |
|------------------|---------------------------|--------------------------|--|--|------------------------------|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

Приложение № 4  
к Административному регламенту

График работы  
государственных областных казенных учреждений –  
центров социальной поддержки населения

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

Блок-схема  
предоставления государственной услуги  
«Предоставление ветеранам труда Мурманской области  
ежегодной единовременной денежной выплаты  
ко Дню Мурманской области (28 мая)»



## 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 \_\_\_\_\_

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

Сведения о составе семьи:

| № п/п | Ф. И. О. члена семьи | Число, месяц, год рождения | Степень родства |
|-------|----------------------|----------------------------|-----------------|
|       |                      |                            |                 |
|       |                      |                            |                 |
|       |                      |                            |                 |
|       |                      |                            |                 |
|       |                      |                            |                 |
|       |                      |                            |                 |

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

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_ (полный адрес места жительства, пребывания, фактического проживания)

\_\_\_\_\_ (телефон)

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

Сведения о жилом помещении:

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

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

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

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

Сообщаемые мной сведения подтверждаю документами.  
 Получателем мер социальной поддержки по иным основаниям (федеральный льготный статус) **не являюсь.**  
 Обо всех изменениях, влияющих на право получения мер социальной поддержки (установление федеральной ЕДВ, смена места жительства или фамилии, выезд с территории Мурманской области, изменения состава и дохода семьи и др.), обязуюсь сообщить **в течение 14 дней, одного месяца, двух месяцев, безотлагательно** со дня 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

**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.

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

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

\_\_\_\_\_ документа, кем и когда выдан)

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

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 заявления осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

\_\_\_\_\_  
(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 № 7  
к Административному регламенту

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

| №<br>п/п  | Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги  | Нормативное значение показателя, в % |
|---|--|--------------------------------------|
| <b>Показатели доступности предоставления государственной услуги</b> |  |                                      |
| 1.  | Процент заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут  | 100                                  |
| 2.  | Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы учреждений   | 100                                  |
| 3.  | Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге  | 100                                  |
| 4.  | Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент заявителей, обратившихся за консультацией)                       | 10                                   |
| 5.  | Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги  | 1                                    |
| <b>Показатели качества предоставления государственной услуги</b>    |  |                                      |
| 6.  | Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов) | 100                                  |
| 7.  | Количество обоснованных жалоб  | 0                                    |
| 8.  | Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала   | 100                                  |
| 9.  | Процент заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)  | 100                                  |

Приложение № 8  
к Административному регламенту

Журнал  
регистрации заявлений  
о предоставлении ветеранам труда Мурманской области  
ежегодной единовременной денежной выплаты

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

Приложение № 9  
к Административному регламенту

---

(наименование учреждения)

Р Е Ш Е Н И Е

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

О назначении ежегодной денежной выплаты

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

Гражданин (ф.и.о. полностью)

адрес

номер карточки учета:

Назначить ежегодную единовременную денежную выплату в размере  
\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек

Дата назначения с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Расчет произвел \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись ф.и.о.

Директор учреждения \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись ф.и.о.

М.П.

Приложение № 10  
к Административному регламенту

---

(наименование учреждения)

Р Е Ш Е Н И Е

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Об отказе в назначении ежегодной денежной выплаты

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

Гражданин (ф.и.о. полностью)

адрес

номер карточки учета:

Отказать в назначении ежегодной единовременной денежной выплаты по причине:

---

---

---

Специалист \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

подпись

ф.и.о.

Директор учреждения \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

подпись

ф.и.о.

М.П.

Приложение № 11  
к Административному регламенту

Журнал  
учета приема граждан

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

Приложение № 12  
к Административному регламенту

Жалоба (претензия)  
на действие (бездействие) должностного лица  
Министерства труда и социального развития Мурманской области  
и (или) государственного областного казенного учреждения – центра социальной  
поддержки населения

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

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

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_

(почтовый или электронный, по которому должен быть направлен ответ)

Суть жалобы (претензии)

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

### 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 № 14  
к Административному регламенту

Угловой штамп

## 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)