

Утвержден
приказом Министерства
труда и социального
развития Мурманской области

от 30.12.2014 № 662

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Министерства труда и социального развития Мурманской области
по предоставлению государственной услуги «Оказание материальной
помощи пенсионерам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги по оказанию материальной помощи пенсионерам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации» (далее – государственная услуга и материальная помощь соответственно).

1.2. Описание заявителей

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

- пенсионеры (женщины с 55 лет, мужчины с 60 лет), получающие трудовые пенсии и пенсии по государственному пенсионному обеспечению (кроме пенсий по инвалидности) и проживающие на территории Мурманской области, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации (далее – пенсионеры);
- законные представители или доверенные лица вышеуказанных лиц.

1.2.2. Материальная помощь оказывается в связи с:

- непредвиденными жизненными ситуациями, повлекшими утрату жилья, имущества, средств к существованию в результате воздействия стихийных бедствий, межнациональных конфликтов и войн, террористических актов, несчастных случаев (пожар, авария, катастрофа);

- необходимостью приобретения назначенных по медицинским показаниям дорогостоящих изделий, средств и приспособлений медицинского назначения, средств реабилитации, расходных материалов для хирургических операций, лекарственных препаратов, которые не могут быть предоставлены за счет бюджетных средств или обязательного медицинского страхования в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области, в том числе в рамках программ государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи и в виде предоставления набора социальных услуг;

- погребением членов семьи, с которыми пенсионер был связан родством или свойством, независимо от места проживания.

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 - сайте 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 региональном портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области: <http://51.gosuslugi.ru>;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов);
- 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 о:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;
- г) об основаниях прекращения государственной услуги;
- д) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе документов, которые заявитель вправе не предоставлять;
- е) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;
- ж) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждения.

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

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

1.3.20. Консультирование осуществляется также путем распространения информационных 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 и выплаты пособия;
- б) извлечения из текста настоящего Административного 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

Оказание материальной помощи пенсионерам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

2.2. Наименование исполнительного органа власти и государственного областного учреждения, непосредственно предоставляющих государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляют Министерство, Учреждения, подведомственные Министерству по месту жительства заявителя (Приложение № 1).

2.2.2. Прием документов осуществляют Министерство, Учреждения.

2.2.3. Министерство принимает комиссионное решение об оказании материальной помощи, ее размере либо об отказе в оказании материальной помощи.

2.2.4. При предоставлении государственной услуги Министерство, Учреждения взаимодействуют с государственными (муниципальными)

органами либо подведомственными им организациями в части получения документов (сведений, содержащихся в них), указанных в абзаце втором (в части получения справок, заключений, актов (сведений, содержащихся в них) подтверждающих факт непредвиденной жизненной ситуации), абзаце четвертом (в части получения копий документов (сведений, содержащихся в них) о получении социального пособия на погребение либо о безвозмездном предоставлении гарантированного перечня услуг по погребению) подпункта «г» пункта 2.6.1 Административного регламента, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- принятие решения об оказании материальной помощи и направление заявителю письма об оказании материальной помощи и ее размере;
- принятие решения об отказе в оказании материальной помощи и направление заявителю письма об отказе в оказании материальной помощи с указанием причины отказа.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок принятия комиссионного решения об оказании материальной помощи, ее размере либо об отказе в оказании материальной помощи решения составляет:

- 15 рабочих дней со дня регистрации документов в Министерстве
- 20 рабочих дней со дня регистрации документов в Учреждении.

В случае проведения проверки при наличии противоречий в представленных документах (сведениях) срок принятия решения об оказании материальной помощи либо об отказе в ее оказании не может превышать 30 рабочих дней со дня принятия решения о проведении проверки.

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

2.4.3. Время приема заявления и необходимых документов для предоставления государственной услуги от заявителя:

- при личном обращении не должно превышать 15 минут;
- поступивших по почте – в день получения;
- поступивших в электронной форме – в день получения.

2.4.4. Направление заявителю письма об оказании материальной помощи и ее размере (отказе в оказании материальной помощи с указанием причины отказа) - в течение 10 рабочих дней со дня принятия решения комиссией.

2.4.5. Перечисление денежных средств на счет указанный заявителем - в течение 15 рабочих дней со дня принятия решения об оказании материальной помощи.

2.4.6. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

– Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹;

– постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей»²;

– постановлением Правительства Мурманской области от 11.02.2011 № 55-ПП «Об утверждении положения о Министерстве труда и социального развития Мурманской области»³;

– постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должных лиц, предоставляющих государственные услуги»⁴;

– постановлением Правительства Мурманской области от 30.09.2013 № 553-ПП «О государственной программе Мурманской области «Социальная поддержка граждан и развитие социально-трудовых отношений»⁵;

– постановлением Правительства Мурманской области от 28.04.2014 № 225-ПП «Об оказании материальной помощи пенсионерам и инвалидам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации»⁶.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

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

а) заявление об оказании материальной помощи (приложение № 6);

¹ «Собрание законодательства Российской Федерации» № 31, 2010, ст. 4179.

² «Мурманский Вестник», № 228/1, 03.12.2010.

³ «Мурманский вестник», № 34, 01.03.2011, с. 3.

⁴ Электронный бюллетень «Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области» <http://www.gov-murman.ru>, 13.12.2012

⁵ Электронный бюллетень "Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области" <http://www.gov-murman.ru>, 09.10.2013.

⁶ Электронный бюллетень "Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области" <http://www.gov-murman.ru>, 08.05.2014.

б) копии документов, удостоверяющие личность;

в) копии документов, подтверждающих место жительства на территории Мурманской области;

г) документы (копии документов), подтверждающие (щих) нуждаемость в материальной помощи:

- в случае непредвиденной жизненной ситуации, повлекшей утрату жилья, имущества, средств к существованию в результате воздействия стихийных бедствий, межнациональных конфликтов и войн, террористических актов, несчастных случаев (пожар, авария, катастрофа): копии справок, заключений, актов МЧС России, органов внутренних дел, администраций муниципальных образований, жилищных и других уполномоченных органов, подтверждающих факт непредвиденной жизненной ситуации; копии документов, подтверждающих сумму причиненного ущерба и (или) понесенных расходов;

- в случае необходимости приобретения назначенных по медицинским показаниям дорогостоящих изделий, средств и приспособлений медицинского назначения, средств реабилитации, расходных материалов для хирургических операций, лекарственных препаратов: копию медицинского заключения о необходимости использования изделий, средств и приспособлений медицинского назначения, средств реабилитации, расходных материалов для хирургических операций; копию рецепта врача (фельдшера) о назначении лекарственных препаратов или выписку из медицинской карты пациента о назначенном и выписанном лекарственном препарате (с указанием наименования препарата, разовой дозы, кратности приема, длительности курса); справку медицинской организации и (или) Фонда социального страхования о том, что данные изделия, средства и приспособления медицинского назначения, средства реабилитации, расходные материалы для хирургических операций, лекарственные препараты не могут быть предоставлены бесплатно или на льготных условиях в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области; копии документов, подтверждающих понесенные и (или) предстоящие расходы;

- в случае погребения членов семьи, с которыми пенсионер был связан родством или свойством, независимо от места проживания: копия свидетельства о смерти члена семьи; копии документов, подтверждающих родство или свойство; копии документов, подтверждающих понесенные и (или) предстоящие расходы; копии документов (сведения) о получении социального пособия на погребение либо о безвозмездном предоставлении гарантированного перечня услуг по погребению.

2.6.2. В случае обращения законного представителя или представителя по доверенности дополнительно предоставляются копии документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя.

2.6.3. При наличии в документах расхождений в фамилии, имени, отчестве дополнительно предоставляются копии документов, подтверждающих данные расхождения.

2.6.4. Копии документов, указанные в пунктах 2.6.1-2.6.3, представляются с одновременным предъявлением оригиналов. Копии документов после проверки их соответствия оригиналам заверяются лицом, принимающим документы, оригиналы документов возвращаются. В случае представления нотариально заверенных копий представления оригиналов документов не требуется.

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.

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.

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

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

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

Учреждению запрещено 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 б

статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6.8. Обязанность по предоставлению документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, возложена на заявителя, за исключением документов (сведений, содержащихся в них), указанных в абзаце втором (в части получения справок, заключений, актов (сведений, содержащихся в них) подтверждающих факт непредвиденной жизненной ситуации), абзаце четвертом (в части получения копий документов (сведений, содержащихся в них) о получении социального пособия на погребение либо о безвозмездном предоставлении гарантированного перечня услуг по погребению) подпункта «г» пункта 2.6.1 Административного регламента, которые находятся в распоряжении государственных (муниципальных) органов либо подведомственных им организаций.

2.6.9. Документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в абзаце втором (в части получения справок, заключений, актов (сведений, содержащихся в них) подтверждающих факт непредвиденной жизненной ситуации), абзаце четвертом (в части получения копий документов (сведений, содержащихся в них) о получении социального пособия на погребение либо о безвозмездном предоставлении гарантированного перечня услуг по погребению) подпункта «г» пункта 2.6.1 Административного регламента, запрашиваются Министерством, Учреждением самостоятельно в порядке межведомственного информационного взаимодействия в государственных (муниципальных) органах либо подведомственных им организациях, в распоряжении которых находятся данные документы (сведения, содержащиеся в них), при наличии технической возможности в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

2.6.10. При наличии в Министерстве или Учреждении документов (копий документов, сведений), необходимых для оказания материальной помощи, заявитель освобождается от обязанности представления всех документов или их части.

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 при личном обращении заявителя в Учреждение является:

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

– несоответствие представленных документов требованиям, указанным в пунктах 2.6.5, 2.6.6 Административного регламента.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие у заявителя права на предоставление государственной услуги;
- непредставление документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;
- несоответствие представленных документов требованиям, указанным в пунктах 2.6.5, 2.6.6 Административного регламента;
- предоставление заявителем неполных и (или) недостоверных сведений.

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

2.7.4. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

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

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи;
- не подлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

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

2.8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

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

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

2.9.3. Входы в помещения Министерства, Учреждения должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими

обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

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

- наименование Министерства, 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 Министерства, 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 Министерстве, 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 Министерства, 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 № 8 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на Интернет – портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://51.gosuslugi.ru/pgu/>).

2.11.2. Материальная помощь оказывается в денежной форме один раз в календарном году.

2.11.3. Решение об оказании материальной помощи, ее размере либо об отказе в оказании в оказании материальной помощи принимает комиссия Министерства труда и социального развития Мурманской области (далее – Комиссия), которая создается приказом министра труда и социального развития Мурманской области и осуществляет свою деятельность в соответствии с положением о комиссии.

Комиссия создается в целях объективного принятия решения об оказании материальной помощи, ее размере либо об отказе в ней.

Работа Комиссии осуществляется на ее заседаниях, которые проводятся по мере необходимости рассмотрения представленных документов.

2.11.4. 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»⁷.

2.11.5. 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».

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

⁷ 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.

2.11.7. При поступлении в Учреждение, Министерство заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронных документов с использованием ТКС, документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, направляются в форме электронного документа⁸ по адресу электронной почты, указанному заявителем. При этом Учреждение, Министерство обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу заявителя.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

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

- прием заявления и документов для предоставления государственной услуги;
- принятие решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги, уведомление заявителя о принятом решении.

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 Министерство, Учреждение заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, доставленных лично заявителем (представителем заявителя) или направленных посредством почтовой или электронной связи.

Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги при личном приеме

3.2.2. В случае если заявители предоставляют заявление и документы в Министерство:

⁸ В случае, если выдача результата предоставления услуги в электронном виде предусмотрена в нормативных правовых актах Российской Федерации или Мурманской области.

3.2.2.1. Должностное лицо Министерства, ответственное за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи пенсионерам (далее - должностное лицо Министерства, ответственное за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи):

- устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность;

- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам. При отсутствии у заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении помогает заявителю собственноручно написать заявление. В исключительных случаях заполняет заявление от имени заявителя, после чего зачитывает текст заявления заявителю и предлагает ему поставить личную подпись;

- проверяет наличие всех необходимых документов и их надлежащее оформление и по результатам проверки:

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

- уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, разъясняет их содержание и порядок устранения, а также условия повторного обращения в Министерство, Учреждение для оказания материальной помощи;

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

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

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

- оформляет расписку о приеме документов и передает заявителю.

Максимальный срок выполнения административных действий по приему документов – 15 минут;

- в день поступления передает заявление и документы должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

3.2.2.2. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в день получения заявления и документов от должностного лица Министерства, ответственного за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи, регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю Министерства или иному уполномоченному им лицу (далее – руководитель Министерства).

3.2.2.3. Руководитель Министерства в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от должностного лица Министерства, ответственного за делопроизводство, визирует заявление и передает вместе с документами начальнику управления, в функции которого входят прием и подготовка документов для оказания материальной помощи (далее – Начальник управления).

3.2.2.4. Начальник управления в день получения заявления и документов передает их должностному лицу Министерства, ответственному за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи.

3.2.3. В случае если заявители предоставляют заявление и документы в Министерство через Учреждение:

3.2.3.1. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи:

– устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность;

– проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам. При отсутствии у заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении помогает заявителю собственноручно написать заявление. В исключительных случаях заполняет заявление от имени заявителя, после чего зачитывает текст заявления заявителю и предлагает ему поставить личную подпись;

– проверяет наличие всех необходимых документов и их надлежащее оформление и по результатам проверки:

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

– уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, разъясняет их содержание и порядок устранения, а также условия повторного обращения в Министерство, Учреждение;

– при согласии заявителя на возврат документов делает запись в Журнале регистраций заявлений об оказании материальной помощи (приложение № 8) с указанием причин возврата, о чем уведомляет заявителя под роспись. При отсутствии согласия заявителя на возврат документов, принимает их в порядке, установленном Административным регламентом;

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

– снимает копии представленных документов в двух экземплярах и после их сверки с соответствующими подлинниками (кроме заверенных в нотариальном порядке) заверяет их штампом «копия верна», наименованием должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения, печатью Учреждения, после чего оригиналы документов возвращает заявителю;

– оформляет расписку о приеме документов и передает заявителю.

Максимальный срок выполнения административных действий по приему документов – 15 минут;

– подготавливает в день получения заявления и документов проект сопроводительного письма в Министерство прилагает к нему заявление и заверенные копии документов (далее – документы) и передает их руководителю Учреждения.

3.2.3.2. Руководитель Учреждения либо иное уполномоченное им лицо (далее – руководитель Учреждения) в течение 1 рабочего дня со дня получения

проекта сопроводительного письма в Министерство, заявления и документов от должностного лица Учреждения, ответственного за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи подписывает сопроводительное письмо и передает его с заявлением и документами должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство.

3.2.3.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в день получения подписанного сопроводительного письма, заявления и документов от руководителя Учреждения регистрирует сопроводительное письмо в электронной базе исходящей корреспонденции и направляет почтовым отправлением письмо с приложением заявления и копий документов в Министерство.

3.2.4. В день поступления заявления и документов в Министерство из Учреждения, должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю Министерства.

3.2.5. Руководитель Министерства в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от должностного лица Министерства, ответственного за делопроизводство, визирует заявление и передает с документами Начальнику управления.

3.2.6. Начальник управления в день получения заявления и документов передает их должностному лицу Министерства, ответственному за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи.

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

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

3.2.8. Руководитель Министерства, 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 Министерства, Учреждения, ответственному за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи.

3.2.9. В случае если заявление и документы поступили по почте в Учреждение:

3.2.9.1. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи, в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от заявителя по почте подготавливает проект сопроводительного письма (в Министерство - в первый адрес, заявителю - во второй адрес) и передает его с заявлением и документами

начальнику отдела, в функции которого входят прием и подготовка документов для оказания материальной помощи (далее – Начальник отдела).

3.2.9.2. Начальник отдела в течение 1 рабочего дня со дня получения проекта сопроводительного письма с заявлением и документами от должностного лица Учреждения, ответственного за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи, проверяет, визирует проект сопроводительного письма и передает его с заявлением и документами руководителю Учреждения.

3.2.9.3. Руководитель Учреждения в течение 1 рабочего дня со дня получения проекта сопроводительного письма с заявлением и документами от начальника отдела рассматривает, подписывает сопроводительное письмо и передает его с заявлением и документами должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство.

3.2.9.4. Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в день получения от руководителя Учреждения подписанного сопроводительного письма с заявлением и документами регистрирует сопроводительное письмо в электронной базе данных исходящей корреспонденции и отправляет первый экземпляр письма с приложенными к нему заявлением и документами в Министерство, второй экземпляр письма – заявителю.

3.2.9.5. В день поступления заявления и документов в Министерство из Учреждения, должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю Министерства.

3.2.9.6. Руководитель Министерства в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от должностного лица Министерства, ответственного за делопроизводство, визирует заявление и передает вместе с документами Начальнику управления.

3.2.9.7. Начальник управления в день получения заявления и документов передает их должностному лицу Министерства, ответственному за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи.

Прием и регистрация заявления и документов, полученных в электронном виде

3.2.10. В день поступления заявления и документов в информационную систему, используемую Учреждением, Министерством для предоставления услуги (далее – ИС), через портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо Учреждения, Министерства, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения и по итогам проверки:

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

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

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

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

- формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения, Министерства и отправляет его заявителю;
- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов проверку полноты и правильности их заполнения, а также достоверности электронной подписи, которой подписаны заявление и документы, и по ее итогам в день окончания проверки:

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

- формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;
- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения, Министерства уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

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

- вносит в Журнал регистрации заявлений об оказании материальной помощи (Приложение № 9) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения, Министерства и направляет его заявителю;
- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

3.3. Принятие решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов после регистрации и визирования должностному лицу Министерства, ответственному за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи, от Начальника управления.

3.3.2. Должностное лицо Министерства, ответственное за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи (далее - Секретарь комиссии), в день получения заявления и документов от начальника Управления:

- рассматривает заявление и документы, проверяет наличие всех необходимых документов, их надлежащее оформление, а также право заявителя на получение государственной услуги;

- согласовывает с председателем и членами Комиссии по оказанию материальной помощи (далее – Комиссия) дату и время проведения ее заседания;

- подготавливает проект межведомственного запроса о предоставлении документа (сведений, содержащихся в них) (далее – межведомственный запрос), указанного в абзаце втором (в части справки, заключения, акта (сведений, содержащихся в них) подтверждающих факт непредвиденной жизненной ситуации), абзаце четвертом (в части документа (сведений, содержащихся в нем) о получении социального пособия на погребение либо о безвозмездном предоставлении гарантированного перечня услуг по погребению) подпункта «г» пункта 2.6.1 Административного регламента, визирует у начальника Управления и передает его руководителю Министерства на подпись или, при наличии технической возможности, формирует межведомственный запрос в электронном виде, подписывает электронной подписью и направляет его через систему межведомственного электронного взаимодействия в соответствующий орган (организацию), в распоряжении которого находится данный документ (сведения, содержащиеся в нем).

3.3.3. Руководитель Министерства в день получения от должностного лица Министерства, ответственного за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи, проекта межведомственного запроса, подписывает его и передает должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

3.3.4. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в день получения от руководителя Министерства подписанного межведомственного запроса, регистрирует его в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет адресату простым почтовым отправлением либо иным способом, согласованным с адресатами.

3.3.5. При поступлении ответа на межведомственный запрос должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в день получения ответа, регистрирует его в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю Министерства.

3.3.6. Руководитель Министерства в день получения от должностного лица Министерства, ответственного за делопроизводство, ответа на межведомственный запрос:

- рассматривает поступивший ответ на межведомственный запрос и расписывает его секретарю Комиссии;
- передает ответ на межведомственный запрос с проставленной резолюцией через должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, секретарю Комиссии.

Общий срок от даты регистрации заявления и документов до дня заседания Комиссии не должен превышать 15 календарных дней.

3.3.7. Председатель Комиссии Министерства в установленный день и время проводит заседание Комиссии, на котором члены комиссии рассматривают заявление и документы, дают оценку содержащимся в них сведениям, принимают решение об оказании материальной помощи и ее размере либо об отказе в материальной помощи.

3.3.8. Секретарь комиссии в течение 2 рабочих дней со дня проведения заседания Комиссии:

- оформляет протокол заседания Комиссии (приложение № 10) и подписывает его у председателя и членов Комиссии;
- подготавливает проект приказа о выплате материальной помощи (приложение № 11).

3.3.9. Секретарь комиссии в течение 10 рабочих дней со дня принятия решения об оказании (отказе) в материальной помощи:

1) в случае принятия решения об оказании материальной помощи:

- подготавливает проект письма заявителю об оказании материальной помощи (приложение № 12) и передает его начальнику Управления.

2) в случае принятия решения об отказе в материальной помощи:

- подготавливает проект письма заявителю об отказе в оказании материальной помощи (приложение № 13) и передает его начальнику Управления.

3.3.10. В случае отсутствия в документах полной информации, позволяющей принять объективное решение Учреждение по поручению Министерства проводит дополнительную проверку сведений, в том числе обследование социально-бытовых условий проживания пенсионера, результаты которого отражаются в акте (приложение № 7).

3.3.11. Начальник Управления в день получения от Секретаря комиссии проекта приказа о выплате материальной помощи и проекта письма заявителю об оказании материальной помощи или проекта письма заявителю об отказе в оказании материальной помощи проверяет их, визирует и передает руководителю Министерства.

3.3.12. Руководитель Министерства в течение 1 рабочего дня со дня получения от начальника Управления проекта приказа о выплате материальной помощи и проекта письма заявителю об оказании материальной помощи или проекта письма заявителю об отказе в оказании материальной помощи

подписывает их и передает должностному лицу, ответственному за делопроизводство.

3.3.13. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения от руководителя Министерства подписанных приказа о выплате материальной помощи и писем заявителям об оказании материальной помощи или об отказе в оказании материальной помощи:

- регистрирует приказ в электронной базе регистрации приказов и передает Секретарю комиссии;

- регистрирует письма заявителю об оказании материальной помощи или об отказе в оказании материальной помощи в электронной базе исходящей корреспонденции и направляет его в адрес заявителя простым почтовым отправлением;

- в случае если заявление и документы получены в электронном виде и в заявлении было указано на необходимость направления принятого решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) в форме электронного документа формирует в электронном виде принятое решение о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) (изготавливает сканкопию), подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Министерства и направляет его заявителю.

3.3.14. Секретарь комиссии передает приказ о выплате материальной помощи вместе с протоколом в отдел, в функции которого входит перечисление денежных средств.

3.3.15. Отдел, в функции которого входит перечисление денежных средств, перечисляет материальную помощь на счет получателя, указанный в заявлении, открытый в кредитном учреждении на территории Мурманской области, либо через почтовые отделения федерального государственного унитарного предприятия «Почта России» по месту жительства получателя на территории Мурманской области, указанному в заявлении.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами, осуществляет руководитель Министерства, Учреждения либо иное уполномоченное им должностное лицо.

Должностные лица несут персональную ответственность за полноту, правильность выполнения ими административных процедур.

4.1.2. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Министерства, Учреждения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие 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 настоящему Административному регламенту и предложения по их устранению.

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 Министерства, Учреждений за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Должностные лица Министерства, Учреждения, ответственные за предоставление государственной услуги, в том числе за консультирование,

несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, неразглашение персональных сведений заявителей.

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

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

Должностное лицо Министерства, Учреждения, ответственное за прием и подготовку документов для оказания материальной помощи, несет персональную ответственность за прием и подготовку документов для предоставления государственной услуги, соблюдения сроков в соответствии с требованиями Административного регламента, законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо Министерства, Учреждения, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за своевременное исполнение административных действий по регистрации документов и их направлении адресатам 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 Министерства, Учреждения.

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

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

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Министерства с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении государственной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

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 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, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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

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

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

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

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

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, выразившееся в неправомерных действиях (бездействии) Министерства, должностных лиц Министерства, подается на имя министра.

В случае, если обжалуется решение министра, жалоба подается в Правительство Мурманской области или заместителю Губернатора Мурманской области, осуществляющему координацию и контроль деятельности Министерства.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 14 к административному регламенту. Жалоба должна содержать:

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

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства (Учреждения), должностного лица Министерства (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 в Приложении № 4 к Административному регламенту).

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

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) (адреса многофункциональных центров приведены в приложении № 1 к Административному регламенту).

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство, 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 – сайте Министерства Интернет – портала «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 № 15) 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;
- оформить расписку о приеме жалобы (Приложение № 16);

- 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, адрес электронной почты, 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, 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 либо об отказе в удовлетворении жалобы).

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

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

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

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

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



Приложение № 1
к Административному регламенту

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты 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, mintrudsoc@gov-murman.ru
2	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	г. Мурманск	183038, г. Мурманск, ул. Софьи Перовской, д. 25/26, тел.(8-815-2) 45-70-29, факс:(8-815-2)45-82-57 cspn_murmansk@m51.ru
3	Государственное областное казенное учреждение «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Апатиты с подведомственной территорией, г. Кировск с подведомственной территорией	184029, г. Апатиты, пл. Ленина, д. 1, тел./ факс (8-815-55) 7-63-93, Apatity@socmurman.ru
4	Государственное областное казенное учреждение «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Кандалакша с подведомственной территорией, г. Полярные Зори с подведомственной территорией, Ковдорский район и Терский район	184042, г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 34, тел. (8-815-33) 9-20-05, факс: (8-815-33) 9-33-98, Kandalakcha@socmurman.ru
5	Государственное областное казенное учреждение «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Мончегорск с подведомственной территорией, Ловозерский район, г. Оленегорск с подведомственной территорией	184511, г. Мончегорск, ул. Комсомольская, 7А, тел./ факс (8-815-36) 7-11-12, Monchegorsk@socmurman.ru
6	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	Кольский район	184381, г. Кола, ул. Победы, д. 9, тел. (8-815-53) 3-28-29, 3-29-99, 3-20-72, 3-64-03 факс: (8-815-53) 3-28-29, Kolskysoc@mail.ru

7	Государственное областное казенное учреждение «Центр 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

Сведения о местонахождении, контактных телефонах многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

1	Государственное областное бюджетное учреждение «МФЦ Мурманской области»	Ленинский административный округ: Октябрьский административный округ: Первомайский административный округ:	183034, г. Мурманск, ул. Хлобыстова, д. 26 (815-2) 22-60-36 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 45 (815-2)-44-34-58 183052, г. Мурманск, ул. Щербакова, д. 26 (815-2)-52-12-89
2	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (МКУ «МФЦ»)	г. Кандалакша	184042, г. Кандалакша, ул. Горького, д. 18. 8 (815 33) 9-91-66; 8 (815 33) 9-91-62; 8 (815 33) 9-91-67.
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в ЗАТО г. Североморск»	г. Североморск	184600, ЗАТО г. Североморск, ул. Адмирала Сизова, д. 7-7а 8 (815 37) 49 131
4	Муниципальное	г. Кола	184380, г. Кола, ул. Победы, д.9

	бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Кольском районе»		8 (815 53) 3 36 49
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области	г Оленегорск	184530, г. Оленегорск, Ленинградский пр-т, д. 5 8 (815 52) 5 46 60

Приложение № 2
к Административному регламенту

УВЕДОМЛЕНИЕ
ГРАЖДАНИНА О ПРОДЛЕНИИ
СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

Угловой штамп

(Ф.И.О заявителя)

(адрес заявителя)

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

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

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

дополнительной консультации)

Основание: пункт 1.3.12 Административного регламента Министерства труда и социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Оказание материальной помощи пенсионерам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации».

Руководитель

(подпись руководителя)

(расшифровка подписи)

Приложение № 3
к Административному регламенту

**ЖУРНАЛ
ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ПРИЕМА ГРАЖДАН**

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

**График работы государственных казенных областных учреждений –
центров социальной поддержки населения**

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

**Блок-схема предоставления государственной услуги
«Оказание материальной помощи пенсионерам, оказавшимся в
трудной жизненной ситуации»**

Приложение № 6
к Административному регламенту
ЗАЯВЛЕНИЕ НА ОКАЗАНИЕ МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

Министерство труда и социального развития Мурманской области

от гр. _____
(фамилия, имя, отчество **пенсионера**, его законного представителя)

_____ (адрес места жительства или места пребывания)

_____ (телефон, адрес электронной почты)

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

ЗАЯВЛЕНИЕ

В соответствии с постановлением Правительства Мурманской области от _____ № _____ прошу оказать материальную помощь _____

в связи с _____
(указывается жизненная ситуация, на какие цели необходима помощь)

Вид назначенной пенсии _____
Место работы (если имеется, указать должность) _____

Денежные средства перечислить на счет № _____, открытый в _____
(указываются номер счета и реквизиты кредитного учреждения)

К заявлению прилагаю:
Перечень документов
1.
2.
3.
4.
5.

" ____ " _____ 20__ года

_____ (подпись заявителя)

Расписка-уведомление

Заявление и др. документы гр.

Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Принял	
		Подпись специалиста	Расшифровка подписи

Сообщенные мною сведения подтверждаю представленными документами. Поставлен (-а) в известность о том, что представленная информация может быть проверена.

Предупрежден (-а) об отказе в предоставлении материальной помощи при представлении неполных и (или) недостоверных сведений.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» **согласен (-на)** на обработку персональных данных, содержащихся в базах учреждений (организаций), обладающих необходимыми сведениями для оказания материальной помощи.

Согласен (-на) на предоставление учреждениями здравоохранения по запросу Министерства труда и социального развития Мурманской области или государственного областного казенного учреждения, уполномоченного на предоставление мер социальной поддержки населению, касающихся меня сведений, составляющих врачебную тайну, необходимых для принятия решения об оказании мне материальной помощи.

Дата

Подпись заявителя

О принятом решении об оказании материальной помощи, проведении проверки прошу сообщить по телефону, электронной почте.

Приложение № 7
к Административному регламенту

АКТ
СОЦИАЛЬНО-БЫТОВОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ

от " _____ " _____ 20__ г.

(наименование государственного областного учреждения, уполномоченного
на предоставление мер социальной поддержки населению)

Комиссия в составе:

(указываются Ф.И.О., должность)

в присутствии заявителя:

(Ф.И.О., дата рождения)

произвела социально-бытовое обследование условий проживания по адресу:

(фактическое место проживания заявителя, телефон)

с целью _____.

(указать причину обследования)

Комиссия установила следующее:

1. Заявитель, обратившийся за оказанием материальной помощи, является: _____

(указать все основания для оказания мер социальной поддержки)

2. Заявитель проживает: _____

(указать состав семьи, место работы, учебы каждого члена семьи)

3. Общие сведения о социально-бытовых условиях проживания:

4. Доход заявителя по состоянию на _____ 20__ года состоит из:

Размер пенсии: _____,

Размер ежемесячной денежной выплаты, основание: _____,

Размер ежемесячной коммунальной денежной выплаты, основание: _____,

Размер субсидии: _____,

Другие доходы (указать какие) _____.

Заключение по итогам обследования:

Пенсионер _____

(Ф.И.О.)

действительно находится (не находится) в трудной жизненной ситуации в связи с _____

Подписи членов комиссии: _____ (_____)

_____ (_____)

С актом ознакомлен (а): _____ (_____)

**Показатели доступности и качества
предоставления государственной услуги
«Оказание материальной помощи пенсионерам, оказавшимся в трудной
жизненной ситуации»**

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

Приложение № 9
к Административному регламенту

Журнал регистрации заявлений
об оказании материальной помощи

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

Приложение № 10
к Административному регламенту

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ КОМИССИИ

УТВЕРЖДАЮ
МИНИСТР ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО
РАЗВИТИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

_____ (Ф.И.О.)
_____ (подпись)

ПРОТОКОЛ

**заседания комиссии Министерства труда и социального развития Мурманской области
по оказанию материальной помощи пенсионерам и инвалидам, оказавшимся в трудной
жизненной ситуации**

« » _____ 20 ____ года

г. Мурманск

№

Присутствовали:

Председатель комиссии
Заместитель председателя комиссии:
Секретарь комиссии:

Члены комиссии:

Повестка дня:

Рассмотрение документов граждан, обратившихся за оказанием материальной помощи, в соответствии с постановлением Правительства Мурманской области от 28.04.2014 № 225-ПП «О материальной помощи пенсионерам и инвалидам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации».

1. Об оказании материальной помощи _____.
(Ф.И.О. заявителя)

Комиссия решила:

- 2.
- 3.
- 4.

Председатель комиссии
Заместитель председателя
Члены комиссии

подпись
подпись
подписи

расшифровка подписи
расшифровка подписи
расшифровка подписей

Примерная форма приказа о выплате материальной помощи

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

№ _____

Мурманск

О выплате материальной помощи

В соответствии с постановлением Правительства Мурманской области от 30.09.2013 № 553-ПП «О государственной программе Мурманской области «Социальная поддержка граждан и развитие социально-трудовых отношений», постановлением Правительства Мурманской области от 28.04.2014 № 225-ПП «О материальной помощи пенсионерам и инвалидам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации», протоколом заседания комиссии Министерства труда и социального развития Мурманской области по оказанию материальной помощи пенсионерам и инвалидам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации» от _____ № __ **п р и к а з ы в а ю:**

1. Отделу бюджетного учета и контроля управления экономического развития и финансового обеспечения выплатить материальную помощь:

Пенсионерам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации:

- Ф.И.О. в размере _____ рублей;

-

-

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на _____
(должность)

(Ф.И.О.)

Руководитель Министерства

подпись

расшифровка подписи

Приложение № 12
к Административному регламенту

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ПИСЬМА ЗАЯВИТЕЛЮ ОБ ОКАЗАНИИ
МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

На бланке Министерства

от _____ N _____
на N _____ от _____

Фамилия, инициалы заявителя
Адрес заявителя

Уважаемый (ая) _____!

В рамках реализации постановления Правительства Мурманской области от 28.04.2014 № 225-ПП «О материальной помощи пенсионерам и инвалидам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации» комиссией Министерства труда и социального развития Мурманской области на основании представленных документов принято решение об оказании Вам материальной помощи в связи с

в размере _____ рублей.

Денежные средства будут перечислены на указанный Вами расчетный счет в отделении Сбербанка.

Руководитель Министерства

подпись

расшифровка подписи

Приложение № 13
к Административному регламенту

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ПИСЬМА ЗАЯВИТЕЛЮ ОБ ОТКАЗЕ В ОКАЗАНИИ
МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

На бланке Министерства

от _____ N _____
на N _____ от _____

Фамилия, инициалы заявителя
Адрес заявителя

Уважаемый (ая) _____!

Ваше заявление об оказании материальной помощи рассмотрено в Министерстве труда и социального развития Мурманской области.

В соответствии с постановлением Правительства Мурманской области от 28.04.2014 № 225-ПП материальная помощь оказывается пенсионерам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в связи с непредвиденными жизненными ситуациями, необходимостью приобретения назначенных по медицинским показаниям дорогостоящих изделий, средств и приспособлений медицинского назначения, средств реабилитации, расходных материалов для хирургических операций, лекарственных препаратов, которые не могут быть представлены за счет бюджетных средств или обязательного медицинского страхования в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области, в том числе в рамках программ государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи и в виде предоставления набора социальных услуг не включенных в утвержденные перечни, а также погребением членов семьи.

Решение об оказании данной помощи принимает комиссия Министерства труда и социального развития Мурманской области на основании рассмотрения заявления гражданина и приложенных к нему документов, подтверждающих нуждаемость в данной помощи.

Вышеуказанные документы Вами не предоставлены, в связи с чем, комиссия не имеет возможности принять объективное решение об оказании материальной помощи.

Рекомендуем Вам вновь обратиться по вопросу оказания данного вида социальной помощи со всеми необходимыми документами.

Приложение: на ____ л. в 1 экз.

Руководитель Министерства

подпись

расшифровка подписи

Приложение № 14
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)

Подпись заявителя _____

Дата _____

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 № 16
к Административному регламенту

РАСПИСКА

Дата представления жалобы	Фамилия, имя, отчество заявителя

Перечень документов:

Наименование документа	Реквизиты документа	Количество листов

Входящий номер _____

(Фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего документы)	(подпись)

(телефон, по которому заявитель может узнать
о стадии рассмотрения жалобы)