

Утвержден  
приказом Министерства труда и  
социального развития  
Мурманской области  
от 22.07.2021 № 458  
(в ред. приказа от 17.09.2021 № 557,  
от 11.04.2022 № 239)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**Министерства труда и социального развития Мурманской области**  
**по предоставлению государственной услуги**  
**«Предоставление мер социальной поддержки по оплате**  
**коммунальных услуг многодетным семьям»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги «Предоставление мер социальной поддержки по оплате коммунальных услуг многодетным семьям» (далее – государственная услуга и ежемесячная коммунальная выплата соответственно).

### **1.2. Описание заявителей**

1.2.1. Заявителями для предоставления государственной услуги (далее – заявитель) являются один из родителей (усыновителей), совместно проживающий с детьми на территории Мурманской области, как представитель многодетной семьи.

1.2.2. От имени заявителя могут выступать лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, специальными полномочиями выступать от имени Заявителя (далее – представитель заявителя).

1.2.2. Государственная услуга не предоставляется многодетным семьям, выехавшим на постоянное место жительства за пределы Мурманской области.

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

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты (далее – справочная информация) Министерства труда и социального развития Мурманской области (далее -

Министерство), государственных областных казенных учреждений - центров социальной поддержки населения (далее - Учреждения) размещены:

- на официальном сайте Министерства: <https://minsoc.gov-murman.ru>;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - федеральный реестр);
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;
- на информационных стендах и интернет-сайтах Учреждений.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, графике работы ГОБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее - Многофункциональный центр) и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ, при одновременном упоминании - многофункциональные центры) размещены на официальных сайтах Многофункционального центра (<http://mfc51.ru>) и Учреждений.

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

- на официальных сайтах Министерства <https://minsoc.gov-murman.ru> и Учреждений;
- 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 Единого портала;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки должностные лица Министерства, Учреждений, ответственные за консультирование граждан, обязаны:

- 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 должностные лица Министерства, Учреждения, ответственные за консультирование граждан, дают ответ в пределах своей компетенции.

Факт устного консультирования фиксируется в Журнале учета приема граждан (Приложение № 8 к Административному регламенту).

Если должностные лица Министерства, Учреждений, ответственные за консультирование граждан, не могут самостоятельно дать ответ на поставленный вопрос, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, они обязаны 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 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, Учреждений, ответственные за 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 должностные лица Министерства, Учреждений, ответственные за консультирование граждан, направляют ответ заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководители государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо Министерства, Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение (Приложение № 1 к Административному регламенту).

1.3.13. Письменное консультирование осуществляется путем публикации

информационных материалов в печатных средствах массовой информации, на официальном сайте Министерства: <https://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 консультирование граждан.

1.3.15. При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные, желаемые дату и время обращения в Учреждение.

Предварительная запись осуществляется путем внесения должностным лицом Учреждения, ответственным за консультирование граждан, в журнал предварительной записи приема граждан (Приложение № 3 к Административному регламенту).

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

1.3.17. Должностные лица Учреждения, Министерства, ответственные за консультирование граждан, в обязательном порядке информируют заявителя:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;
- г) об основаниях прекращения государственной услуги;
- д) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;
- е) о порядке обжалования решений, действий или бездействия Учреждения, Министерства, должностных лиц Учреждения, Министерства.

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 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. На официальном сайте Министерства размещается следующая информация:

- справочная информация о Министерстве, Учреждении;
- сведения о графике работы Министерства, Учреждений;
- сведения о графике консультирования граждан;
- Административный регламент;
- сведения о графике работы многофункциональных центров, осуществляющих прием документов.

1.3.22. На информационных стендах в Учреждениях размещается следующая информация:

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

1.3.23. Информация, указанная в настоящем подразделе Административного регламента, в том числе размещаемая в сети «Интернет», на Едином портале на основании сведений, содержащихся в Федеральном реестре, предоставляется заявителю бесплатно.

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

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

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

Предоставление мер социальной поддержки по оплате коммунальных услуг многодетным семьям.

### **2.2. Наименование исполнительного органа предоставляющего государственную услугу**

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляют Учреждения, подведомственные Министерству.

Министерство организует, координирует и контролирует деятельность Учреждений в рамках предоставления государственной услуги.

2.2.2. Государственная услуга представляется в многофункциональных центрах в части:

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

2.2.3. При предоставлении государственной услуги Учреждения взаимодействуют с органами (организациями), в распоряжении которых находятся сведения, необходимые для предоставления государственной услуги (далее - Органы):

- с Министерством внутренних дел Российской Федерации в части получения сведений, подтверждающих место жительства (место пребывания) на территории Мурманской области, сведений о лицах, проживающих совместно с заявителем;
- с Федеральной службой государственной регистрации кадастра и картографии в части получения сведений о площади жилого помещения в виде выписки из Единого государственного реестра недвижимости;
- с Федеральной налоговой службой России в части получения сведений об актах гражданского состояния;
- с органами местного самоуправления в части получения сведений об установлении над ребенком опеки (попечительства);
- с органами местного самоуправления в части получения информации об отсутствии централизованного отопления и (или) газоснабжения в занимаемом жилом помещении;
- с образовательными организациями в части получения сведений об обучении по очной форме обучения ребенка (детей) старше 18 лет;
- с работодателями в части получения сведений о заработной плате;
- с органами, осуществляющими пенсионное обеспечение, в части получения сведений о размерах назначенных членам семьи денежных выплат;
- с центрами занятости населения Мурманской области в части получения сведений о постановке на учет в качестве безработного и о размере пособия по безработице;
- с органами социальной защиты населения – в части получения сведений о непредоставлении (прекращении предоставления) ежемесячной коммунальной выплаты;

Сведения о наличии/отсутствии у многодетных семей подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности по оплате коммунальных услуг, которая образовалась за период не более чем три

последних года, Учреждение получает из государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ).<sup>1</sup>

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

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- принятие решения об установлении ежемесячной коммунальной выплаты;
- направление уведомления заявителю об установлении ежемесячной коммунальной выплаты в проактивном режиме;
- направление уведомления заявителю об отказе в установлении ежемесячной коммунальной выплаты.

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

2.4.1. Решение об установлении или об отказе в установлении ежемесячной коммунальной выплаты принимается Учреждением в течение 8 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов.

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

Срок регистрации заявления и документов – 1 рабочий день.

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

2.4.4. Уведомление об отказе (Приложение № 2 к Административному регламенту) в установлении ежемесячной коммунальной выплаты, а также о проведении дополнительной проверки сведений, содержащихся в представленных заявителем документах, направляется в адрес заявителя в течение 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. В указанных уведомлениях приводятся обоснование отказа или обоснование необходимости проведения дополнительной проверки сведений.

2.4.5. При перемене заявителем места проживания в пределах Мурманской области переплата денежных средств, установленная

---

<sup>1</sup> Применяется с 1 января 2022 года

Учреждением по прежнему месту проживания, удерживается Учреждением по новому месту проживания из текущих выплат пособия.

## **2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги**

2.5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации<sup>2</sup>;
- Жилищным кодексом Российской Федерации<sup>3</sup>;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О правилах предоставления коммунальных услуг гражданам»<sup>4</sup>;
- Законом Мурманской области от 27.12.2004 № 567-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки многодетных семей по оплате коммунальных услуг»<sup>5</sup>;
- постановлением Правительства Мурманской области от 14.04.2010 № 160-ПП «О правилах предоставления ежемесячной денежной выплаты на оплату коммунальных услуг многодетным семьям в Мурманской области»<sup>6</sup>;
- постановлением Правительства Мурманской области от 05.11.2019 № 503-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве труда и социального развития Мурманской области»<sup>7</sup>;
- настоящим Административным регламентом.

2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещается на официальном сайте Министерства в сети «Интернет», в федеральном реестре и на Едином портале.

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

2.6.1. Для первичного установления ежемесячной коммунальной выплаты один из родителей (усыновителей), совместно проживающий с детьми на территории Мурманской области (заявитель), представляет лично в многофункциональный центр либо по почте или в электронном виде в Учреждение заявление о назначении ежемесячной коммунальной выплаты по форме согласно Приложению № 4 к Административному регламенту.

Согласие на обработку персональных данных, являющееся приложением к заявлению на предоставление государственной услуги, заполняется лицами, которые не являются заявителями, но обработка персональных данных которых необходима для предоставления государственной услуги.

---

<sup>2</sup> «Российская газета», № 238-239, 08.12.1994

<sup>3</sup> «Российская газета», № 1, 12.01.2005

<sup>4</sup> «Российская газета», № 115, 01.06.2006

<sup>5</sup> «Мурманский Вестник», № 248, 29.12.2004

<sup>6</sup> «Мурманский Вестник», № 78, 05.05.2010

<sup>7</sup> «Официальный интернет-портал правовой информации» <http://www.pravo.gov.ru>, 08.11.2019.



2.6.2. Для установления ежемесячной коммунальной выплаты (предоставления на новый календарный год) дополнительно необходимы следующие документы (сведения):

а) информация о лицах, проживающих совместно с заявителем, и родственных связях между данными лицами и заявителем;

б) информация о площади занимаемого жилого помещения;

в) информация, подтверждающая факт неполучения мер социальной поддержки по оплате коммунальных услуг по месту жительства (пребывания) второго родителя (усыновителя) (в случае раздельного проживания родителей (усыновителей));

г) информация об отсутствии централизованного отопления и (или) газоснабжения в занимаемом жилом помещении (при обращении за возмещением расходов по приобретению твердого топлива и (или) поставке бытового газа в баллонах в случае проживания граждан в домах без централизованного отопления и газоснабжения);

д) сведения о непредоставлении (прекращении предоставления) многодетной семье мер социальной поддержки по оплате коммунальных услуг по месту жительства за пределами Мурманской области (при обращении за ежемесячной коммунальной выплатой по месту пребывания на территории Мурманской области);

е) сведения, подтверждающие место жительства (место пребывания) на территории Мурманской области;

ж) сведения о рождении детей;

з) сведения о доходах членов семьи за три последних календарных месяца, предшествующих месяцу подачи заявления;

и) сведения об обучении в образовательной организации по очной форме обучения ребенка (детей) старше 18 лет;

к) сведения о наличии/отсутствии у многодетных семей подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности по оплате коммунальных услуг, которая образовалась за период не более чем три последних года<sup>8</sup>.

Документы и сведения, указанные в настоящем пункте, запрашиваются Учреждением в Органах, указанных в пункте 2.2.3 Административного регламента, в том числе при наличии технической возможности в электронной форме с использованием средств обеспечения межведомственного электронного взаимодействия в случае, если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе. Органы, представившие указанные сведения, несут ответственность за их достоверность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6.3. Заявление, а также иные документы, указанные в пунктах 2.6.1, 2.6.2 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и

---

<sup>8</sup> применяется с 1 января 2022 года

(или) Правительства Мурманской области, и направлены в Учреждение с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая Единый портал.

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

Заявление должно быть заполнено лично заявителем.

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

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

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

2.6.5. Учреждение вправе организовать предоставление государственной услуги в упреждающем (проактивном) режиме в соответствии со статьей 7.3 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6.6. Запрещается требовать от заявителя:

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

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

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень<sup>9</sup> услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг исполнительными органами

---

<sup>9</sup> Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Мурманской области утвержден постановлением Правительства Мурманской области от 20.04.2011 № 198-ПП».

государственной власти Мурманской области, утвержденный Правительством Мурманской области;

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

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.<sup>10</sup>

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

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

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

2.7.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- представление документов, содержащих неполные и (или) недостоверные сведения;

- несоответствие заявителя требованиям статьи 1, пунктов 4, 7 статьи 3 Закона Мурманской области от 27.12.2004 № 567-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки многодетных семей по оплате коммунальных услуг».

Непредставление (несвоевременное представление) документов (информации) органами и организациями по межведомственному запросу не является основанием для отказа в предоставлении заявителю государственной услуги.

2.7.3. Основанием для прекращения ежемесячной коммунальной выплаты является:

- утрата семьей статуса многодетной;  
- выезд многодетной семьи за пределы Мурманской области;  
- превышение размера среднедушевого дохода многодетной семьи двукратной величины прожиточного минимума, установленной

---

<sup>10</sup> Вступает в силу после утверждения Правительством Российской Федерации перечня таких документов и информации, порядка направления их электронных дубликатов в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, и заявителям с использованием ЕПГУ.

Правительством Мурманской области, по основным социально-демографическим группам населения.

2.7.4. Оснований для приостановления принятия решения о предоставлении государственной услуги не предусмотрено.

2.7.5. Основаниями для отказа в рассмотрении документов, поступивших в электронном виде, являются:

- несоблюдение установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания электронных документов, подписанных электронной подписью, равнозначными документам на бумажном носителе;

- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;

- представление неполного комплекта документов, необходимого для предоставления услуги;

- представленные документы утратили силу на момент обращения за услугой (документ, удостоверяющий личность, документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя, в случае обращения за предоставлением услуги указанным лицом);

- представленные документы содержат подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **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.

## **2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги**

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в Приложении № 5 к Административному регламенту.

2.11. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному

принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.11.1. Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу осуществляется в части обеспечения возможности подачи заявлений в Многофункциональном центре или МФЦ независимо от места жительства (места пребывания) на территории Мурманской области или посредством Единого портала.

2.11.2. Заявителям обеспечивается возможность представления заявления и прилагаемых документов в форме электронных документов посредством Единого портала.

Формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на Едином портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

в) сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

г) автоматическое заполнение полей электронной формы заявления с использованием сведений, размещенных в ЕСИА;

д) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

е) возможность доступа заявителя в личном кабинете Единого и Регионального порталов к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в Учреждение посредством Единого портала.

2.11.3. При предоставлении государственной (муниципальной) услуги в электронной форме заявителю обеспечиваются:

получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

формирование заявления;

прием и регистрация Учреждением заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение результата предоставления государственной услуги;

получение сведений о ходе рассмотрения заявления;

осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения либо действия (бездействие) должностных лиц Учреждения.

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

#### **3.1. Общие положения**

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

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

3.1.2. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги в электронной форме через Единый портал:

- представление в установленном порядке информации и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
- прием заявлений на предоставление государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения, его должностных лиц.

3.1.3. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги, выполняемых многофункциональными центрами:

- информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги;
- прием запросов заявителей о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- передача заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в Учреждение.

3.1.4. Процедура исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется в соответствии с подразделом 3.7 Административного

регламента.

### **3.2. Прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги**

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

- направленных гражданами по почте;
- представленных гражданами лично (через представителя) в Многофункциональный центр или МФЦ;
- направленных гражданами в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством Единого портала.

#### *Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги в многофункциональном центре*

3.2.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в многофункциональные центры заявления и документов (при наличии).

Специалист многофункционального центра:

- устанавливает личность заявителя (представителя заявителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность заявителя, или документов, подтверждающих полномочия представителя заявителя;
- проверяет полноту и правильность заполнения заявителем (его представителем) заявления, при необходимости оказывает ему помощь в заполнении заявления. В случае отсутствия заполненного заявления - оформляет заявление в автоматизированной информационной системе МФЦ (далее - АИС МФЦ), распечатывает и представляет заявителю (представителю Заявителя) для подписания. В случае отсутствия технической возможности заполнения заявления в АИС МФЦ - распечатывает заявление и выдает Заявителю (представителю заявителя) для заполнения и подписания. При необходимости - оказывает помощь в заполнении заявления; в исключительных случаях - заполняет заявление от имени заявителя, после чего зачитывает заявителю (представителю заявителя) текст заявления и предлагает ему поставить личную подпись;
- сканирует заявление и прилагаемые документы (при наличии) каждый документ отдельным файлом и направляет в Учреждение их электронные копии, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью, по защищенному каналу электронного взаимодействия;
- формирует в АИС МФЦ расписку для заявителя (представителя Заявителя) о приеме заявления;
- распечатывает 2 (два) экземпляра расписки и предоставляет Заявителю (представителю заявителя) для подписания;

- контролирует проставление подписи Заявителем (представителем Заявителя) в расписке;
- выдает заявителю (представителю заявителя) первый экземпляр расписки;
- возвращает оригиналы представленных документов заявителю;
- передает должностному лицу в офисе многофункционального центра, ответственному за хранение и контроль документов, второй экземпляр расписки вместе с оригиналом заявления.

Срок выполнения административных действий в соответствии с нормативами затрат рабочего времени на предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

3.2.3. В случае отсутствия технической возможности осуществления электронного обмена документами с Учреждением более 1 суток передает документы, принятые от заявителя для получения государственной услуги, специалисту многофункционального центра, ответственному за передачу документов в Учреждение.

Срок выполнения административного действия - в течение 1 рабочего дня, со дня поступления заявления и документов.

3.2.4. Специалист многофункционального центра, ответственный за передачу документов в Учреждение, передает полученные документы должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство (далее - делопроизводитель) в сроки, оговоренные соглашением о взаимодействии.

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

3.2.5. В день поступления заявления и документов, направленных гражданами по почте, делопроизводитель:

- регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю Учреждения либо иному уполномоченному им лицу (далее – руководитель).

3.2.6. Руководитель в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от делопроизводителя, визирует заявление и передает его вместе с документами делопроизводителю.

3.2.7. Делопроизводитель в день получения заявления и документов от руководителя передает их должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов и регистрацию заявления.

3.2.8. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, при получении документов от делопроизводителя:

- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам;
- осуществляет поиск информации о заявителе в базах данных Учреждения, в случае необходимости делает распечатку сведений,



необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;

- регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений (Приложение № 6 к Административному регламенту);

- заполняет на заявлении расписку-уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов, отрезает и в течение 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации поступивших документов, передает делопроизводителю для направления заявителю;

- передает принятые и зарегистрированные заявление и документы специалисту.

Срок выполнения административных действий 20 минут.

### 3.2.9. Делопроизводитель:

- в день получения от должностного лица Учреждения, ответственного за прием документов и регистрацию заявления, расписки-уведомления о приеме и регистрации заявления и необходимых документов, поступивших по почте, регистрирует ее в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет заявителю простым почтовым отправлением.

### *Прием заявления и документов, поступивших в электронной форме с использованием Единого портала*

3.2.10. Учреждение обеспечивает в срок не позднее 1 рабочего дня с момента подачи заявления на Едином портале, а в случае его поступления в нерабочий или праздничный день, – в следующий за ним первый рабочий день:

- а) прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении заявления;

- б) регистрацию заявления и направление заявителю уведомления о регистрации заявления либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Электронное заявление становится доступным для должностного лица Учреждения, ответственного за прием и регистрацию заявления в автоматизированной информационной системе «Электронный социальный регистр населения Мурманской области».

Ответственное должностное лицо:

- проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с Единого портала, с периодом не реже 2 раз в день;

- рассматривает поступившие заявления и приложенные образы документов (документы);

- производит действия в соответствии с разделами 3.3 – 3.4 настоящего Административного регламента.

3.2.11. Получение информации о ходе рассмотрения заявления производится в личном кабинете на ЕПГУ, при условии авторизации. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного заявления, а также

информацию о дальнейших действиях в личном кабинете по собственной инициативе, в любое время.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

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

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение специалистом зарегистрированного заявления и документов.

3.3.2. Специалист в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от должностного лица Учреждения, ответственного за прием документов и регистрацию заявления:

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

- подготавливает проекты межведомственных запросов о предоставлении документов (информации, содержащейся в них)<sup>11</sup>, указанных в пункте 2.6.2 Административного регламента, в Органы, указанные в пункте 2.2.3 Административного регламента. Передает проекты межведомственных запросов их на рассмотрение и подпись руководителю.

Направление межведомственного запроса в бумажном виде допускается только в случае невозможности направления межведомственных запросов в электронной форме в связи с подтвержденной технической недоступностью или неработоспособностью в течение суток сервисов органа, в который направляется межведомственный запрос, по адресу, зарегистрированному в СМЭВ, либо неработоспособностью защищенной сети передачи данных, либо направлением в органы и организации, не зарегистрированные в СМЭВ.

3.3.3. Руководитель в день получения от специалиста проектов межведомственных запросов подписывает и передает их делопроизводителю.

3.3.4. Делопроизводитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от

---

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

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

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

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

- рассматривает поступившие ответы на межведомственные запросы и расписывает их специалисту;

- передает ответы на межведомственные запросы с проставленной резолюцией делопроизводителю.

3.3.7. В день получения ответов на межведомственные запросы с резолюцией от руководителя, делопроизводитель передает ответы на межведомственные запросы специалисту.

3.3.8. Специалист в день получения ответов на межведомственные запросы от делопроизводителя осуществляет ввод в базу данных Учреждения сведений, полученных из ответов на межведомственные запросы.

3.3.9. Специалист по окончании ввода информации в базу данных Учреждения:

- формирует в автоматизированном режиме проект решения о предоставлении государственной услуги либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги (Приложение № 7 к Административному регламенту);

- осуществляет распечатку проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги из базы данных Учреждения;

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

- в случае формирования проекта решения об отказе в предоставлении государственной услуги подготавливает проект уведомления об отказе;

- осуществляет формирование личного дела получателя ежемесячной коммунальной выплаты (далее – личное дело) в составе: проекта решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги, заявления, при наличии - представленных документов (в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги к личному делу прилагается проект уведомления об отказе);

- передает личное дело для проведения экспертизы должностному лицу Учреждения, ответственному за экспертизу документов (далее – эксперт).

Срок выполнения административных действий – 2 рабочих дня.

#### **3.4. Экспертиза документов, содержащихся в личном деле получателя ежемесячной коммунальной выплаты, для установления права**

### **на получение государственной услуги**

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение экспертом личного дела.

3.4.2. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела от специалиста проводит проверку документов, содержащихся в личном деле на предмет:

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

б) наличия всех документов и сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, в личном деле;

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

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

3.4.3. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки документов, содержащихся в личном деле, выполняет одно из следующих административных действий:

– визирует проект решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги, уведомления об отказе в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги и передает личное дело руководителю при отсутствии замечаний к содержащимся в нем документам, к информации о заявителе, введенной в базу данных Учреждения, к проекту решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги;

– возвращает личное дело специалисту при выявлении замечаний к содержащимся в нем документам, к информации, введенной в базу данных Учреждения, к проекту решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги.

3.4.4. Специалист в течение 1 рабочего дня с момента получения на доработку личного дела устраняет замечания и передает личное дело эксперту.

3.4.5. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня получения от специалиста личного дела после устранения замечаний, осуществляет административные действия, предусмотренные пунктами 3.4.2 – 3.4.3 Административного регламента.

Срок выполнения административных действий – 3 рабочих дня.

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

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение руководителем Учреждения или иным уполномоченным им должностным лицом от эксперта личного дела получателя ежемесячной коммунальной выплаты.

3.5.2. Руководитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от эксперта личного дела получателя ежемесячной коммунальной выплаты:

- рассматривает документы и материалы личного дела получателя ежемесячной коммунальной выплаты;

- проставляет личную подпись и оттиск печати Учреждения на решении о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги. В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги, подписывает проект уведомления об отказе и передает его делопроизводителю;

- передает личное дело получателя ежемесячной коммунальной выплаты должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов и регистрацию заявления.

3.5.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела получателя ежемесячной коммунальной выплаты от руководителя:

- вносит дату и содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной коммунальной выплаты (Приложение № 6 к Административному регламенту).

- сообщает содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги заявителю по телефону при наличии соответствующего указания в заявлении;

- в случае если в заявлении об установлении ежемесячной коммунальной выплаты было указано на необходимость направления принятого решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) по электронной почте, формирует в электронном виде принятое решение о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) (изготавливает сканкопию), уполномоченного лица Учреждения и направляет его заявителю, по адресу электронной почты, указанному в заявлении.

3.5.4. Делопроизводитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя уведомления об отказе, регистрирует его в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет заявителю простым почтовым отправлением.

Срок выполнения административных действий - 2 рабочих дня.

### **3.6. Порядок предоставления государственной услуги в упреждающем (проактивном) режиме**

3.6.1. Основанием для начала исполнения административных процедур является поступление в Автоматизированную информационную систему «Электронный социальный регистр населения Мурманской области» (далее –

АИС «ЭСРН МО») из Федеральной государственной информационной системы «Единый государственный реестр записей актов гражданского состояния» сведений, подтверждающих факт рождения третьего ребенка, являющихся основанием для предоставления ежемесячной коммунальной выплаты.

При наличии указанных сведений Учреждение проводит мероприятия, направленные на подготовку результатов предоставления государственной услуги:

- направляет межведомственные запросы в Органы, указанные в пункте 2.2.3 Административного регламента, в соответствии с пунктами 3.3.2 – 3.3.7 Административного регламента;

- при получении ответов на межведомственные запросы осуществляет проверку на предмет наличия всех сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, и на их основании права заявителя на предоставление государственной услуги;

- уведомляет гражданина о возможности подать запрос о предоставлении государственной услуги для немедленного получения результата предоставления такой услуги.

3.6.2. При наличии у многодетной семьи права на продление ежемесячной коммунальной выплаты на следующий выплатной год (осуществляется без истребования от граждан заявления) Учреждение направляет заявителю уведомление об установлении государственной услуги на новый выплатной период (Приложение № 9 к Административному регламенту) простым почтовым отправлением.

### **3.7. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

3.7.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.7.2. Специалист Учреждения в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

3.7.3. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие в документах опечаток и ошибок.

3.7.4. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, специалист Учреждения осуществляет их замену в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления либо подготавливает мотивированный отказ в исправлении опечаток и ошибок.

3.8.5. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация уведомления о направлении заявителю исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление государственной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за несоблюдение ими требований Административного регламента при выполнении административных процедур или административных действий.

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

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

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

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

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

Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за осуществление делопроизводства в соответствии с требованиями Административного регламента.

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



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

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

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

### **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ УЧРЕЖДЕНИЙ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ РАБОТНИКОВ**

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

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) подведомственных Министерству учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников (далее - жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной 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, законами и нормативными правовыми актами Мурманской области;

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

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

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

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

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

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

5.2.1. Прием жалоб осуществляется Министерством, Учреждениями, многофункциональными центрами.

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

Жалоба рассматривается многофункциональными центрами, предоставившими государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) их должностных лиц и (или) работников.

Жалоба на решение и (или) действие (бездействие) работников многофункциональных центров подается руководителям многофункциональных центров. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) многофункциональных центров, руководителей многофункциональных центров подается учредителю многофункциональных центров.

5.2.2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) работников многофункциональных центров возможно в случаях, указанных в подпунктах 1,3,4,6 пункта 5.1.2 настоящего Административного регламента.

5.2.3 Жалоба на решения и действия (бездействие) Министерства, Учреждений и их должностных лиц может быть подана заявителем через многофункциональные центры. При поступлении такой жалобы многофункциональные центры обеспечивают ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

### *5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)*

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

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

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

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

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

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

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

Приложение № 1  
к Административному регламенту

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 обоснование дополнительной проверки сведений)

Основание: пункты 1.3.12; 2.4.4 Административного регламента Министерства  
труда и социального развития Мурманской области по предоставлению  
государственной услуги «Предоставление мер социальной поддержки по  
оплате коммунальных услуг многодетным семьям».

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

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение № 2  
к Административному регламенту

УВЕДОМЛЕНИЕ  
ГРАЖДАНИНА ОБ ОТКАЗЕ В УСТАНОВЛЕНИИ  
ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ КОММУНАЛЬНОЙ ВЫПЛАТЫ

Угловой штамп

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О заявителя)

\_\_\_\_\_  
(адрес заявителя)

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

Уведомляем, что при рассмотрении Вашего заявления о назначении  
ежемесячной коммунальной выплаты Вам отказано в установлении данной  
государственной \_\_\_\_\_ услуги \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_ связи \_\_\_\_\_ с

\_\_\_\_\_  
(указать обоснование отказа)

\_\_\_\_\_  
Основание: пункт 2.4.4 Административного регламента Министерства труда и  
социального развития Мурманской области по предоставлению  
государственной услуги «Предоставление мер социальной поддержки по  
оплате коммунальных услуг многодетным семьям».

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение № 3  
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ  
ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ПРИЕМА ГРАЖДАН

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

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

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

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

От \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество; статус заявителя)

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

\_\_\_\_\_ (телефон)

|   |  |               |  |
|---|--|---------------|--|
| Вид документа, удостоверяющего личность заявителя   |  | Дата выдачи   |  |
| Номер и серия документа   |  | Дата рождения |  |
| Кем выдан   |  |               |  |
| Представитель заявителя: Ф.И.О., адрес проживания, контактный телефон                     |  |               |  |
| Наименование, серия и номер документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя |  |               |  |

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

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

Вид пенсионного обеспечения\*<sup>12</sup>:

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

Орган, осуществляющий выплату пенсии:

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

Иной орган (указать какой) \_\_\_\_\_

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

Сведения о составе семьи:

| № п/п | Ф. И. О. члена семьи | Дата рождения | Степень родства | Сведения о документе, удостоверяющем личность (наименование, серия, номер, дата выдачи и кем выдан паспорт / серия, № свидетельства о | Место работы/ наименование образовательного учреждения (для обучающихся) | Виды доходов, получаемых в расчетный период |
|-------|----------------------|---------------|-----------------|---|--|---|
|       |                      |               |                 |   |  |   |

<sup>12</sup> \* - сведения, не обязательные к заполнению



|       |  |  |  |                |  |  |
|-------|--|--|--|----------------|--|--|
|       |  |  |  | рождении детей |  |  |
| 1     |  |  |  |                |  |  |
| 2     |  |  |  |                |  |  |
| 3     |  |  |  |                |  |  |
| 4     |  |  |  |                |  |  |
| 5     |  |  |  |                |  |  |
| ..... |  |  |  |                |  |  |

Сведения о жилом помещении:

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

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

|     |  |
|-----|--|
| 1.  |  |
| 2.  |  |
| 3.  |  |
| 4.  |  |
| 5.  |  |
| ... |  |

**Денежные средства прошу перечислять:**

- на расчетный счет № \_\_\_\_\_, открытый в \_\_\_\_\_
- на отделение почтовой связи № \_\_\_\_\_ УФПС Мурманской области.

|  |
|--|
| <p>- Сообщаемые мной сведения подтверждаю документами.*</p> <p>- Подтверждаю, что в настоящее время других доходов моя семья не имеет.</p> <p>- Получателем аналогичных мер социальной поддержки по иным льготным основаниям, включая федеральные, <b>не являюсь</b>.</p> <p>- Члены семьи на государственном обеспечении не находятся.</p> <p>- Понимаю, что предоставление ложных сведений влечет ответственность в соответствии с действующим законодательством. Обо всех изменениях, влияющих на право получения мер социальной поддержки (установление федеральной ЕДВ, смена места жительства или фамилии, выезд с территории Мурманской области, изменение состава или дохода семьи, помещение членов семьи на государственное обеспечение и др.), обязуюсь сообщить <b>в течение 14 дней, одного месяца, двух месяцев, безотлагательно</b> с момента их наступления (<i>нужное подчеркнуть</i>).</p> <p><input type="checkbox"/> Согласен(-на) на предоставление государственной услуги в упреждающем (проактивном) режиме в соответствии со статьей 7.3 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».*</p> <p><input type="checkbox"/> Согласен(-на) на предоставление в отношении меня медицинскими организациями по запросу Министерства труда и социального развития Мурманской области сведений, составляющих врачебную тайну и необходимых для принятия решения об оказании материальной помощи в соответствии с ППМО от 28.04.2014 № 225-ПП*.</p> <p>О принятом решении о предоставлении мер социальной поддержки прошу сообщить по телефону или по электронной почте _____<br/>(указать адрес электронной почты)</p> |
|--|

Дата подачи заявления \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

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

Приложение к заявлению  
на предоставление мер  
социальной поддержки

Наименование (Ф.И.О.) оператора

адрес оператора

СОГЛАСИЕ  
на обработку персональных данных

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

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

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

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

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

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

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

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена).

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

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

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

\_\_\_\_\_ (подпись)

**Расписка-уведомление**

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

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

Приложение № 5  
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги  
«Предоставление мер социальной поддержки по оплате коммунальных услуг  
многодетным семьям»

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

Приложение № 6  
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ  
РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЙ И РЕШЕНИЙ ПО ВОПРОСУ  
УСТАНОВЛЕНИЯ ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ КОММУНАЛЬНОЙ ВЫПЛАТЫ

| № 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 № 7  
к Административному регламенту

\_\_\_\_\_  
(наименование учреждения)

РЕШЕНИЕ

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
**Об установлении (отказе в установлении)**  
(нужное подчеркнуть)  
**ежемесячной коммунальной выплаты**

В соответствии с Законом Мурманской области от 27.12.2004 № 567-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки многодетных семей по оплате коммунальных услуг»:

Гражданин (ф.и.о. полностью): \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Категория: \_\_\_\_\_

Номер карточки учета: \_\_\_\_\_

1. **Установить** ежемесячную коммунальную выплату:  
в размере \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек (за первый отчетный месяц)  
с \_\_\_\_\_ /начало действия/  
по \_\_\_\_\_ /окончание действия/

2. **Отказать** в установлении ежемесячной коммунальной выплаты.  
Причина отказа:

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

Руководитель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись ф.и.о.

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись ф.и.о.

Специалист \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись ф.и.о.

М.П.

Приложение № 8  
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ  
УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН

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

Приложение № 9  
к Административному регламенту

УВЕДОМЛЕНИЕ ГРАЖДАНИНА ОБ УСТАНОВЛЕНИИ  
ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ КОММУНАЛЬНОЙ ВЫПЛАТЫ

Угловой штамп

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О заявителя)

\_\_\_\_\_  
(адрес заявителя)

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

Уведомляем, что **в связи с наступлением событий, являющихся основанием для предоставления государственной услуги**, Вам установлена ежемесячная коммунальная выплата на период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.

Основание: пункт 2.3 Административного регламента Министерства труда и социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление мер социальной поддержки по оплате коммунальных услуг многодетным семьям».

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)