



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.12.2015

№ 328

Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и предоставление
ежемесячной выплаты отдельным категориям граждан
в виде денежной компенсации расходов, связанных с приобретением продуктов питания
по сниженным на 30% ценам»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях реализации пункта 1 части 4 статьи 26 Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей», подпунктом 3.2 постановления Правительства Мурманской области от 19.03.2015 № 102-ПП/3 «Об уполномоченном органе», решением Совета депутатов ЗАТО г. Островной от 07.10.2015 № 17-03 «О предоставлении дополнительных льгот и мер социальной поддержки отдельным категориям граждан», постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» Администрация ЗАТО г. Островной **п о с т а н о в л я е т** :

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и предоставление ежемесячной выплаты отдельным категориям граждан в виде денежной компенсации расходов, связанных с приобретением продуктов питания по сниженным на 30% ценам» (далее – Административный регламент).

2. Начальнику Муниципального казенного учреждения «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее – МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной») Жемчужнову С.Г. обеспечить исполнение Административного регламента.

3. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО г. Островной от 19.06.2012 № 131 «Об утверждении Административного регламента предоставления

муниципальной услуги «Прием заявлений и предоставление льгот по приобретению продуктов питания по сниженным на 30% ценам отдельным категориям граждан»».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования путем размещения на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru. и распространяется на правоотношения, возникшие с 09 октября 2015 года.

И.о. главы администрации

Л.А. Елисеева

Утвержден
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 31.12.2015 № 328

Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Прием заявлений и предоставление ежемесячной выплаты отдельным категориям
граждан в виде денежной компенсации расходов, связанных с приобретением продуктов
питания по сниженным на 30% ценам»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание Заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – Заявитель) являются:

- инвалиды 1-2 группы, неработающие инвалиды 3 группы;
- ветераны Великой Отечественной войны.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, интернет адресах, адресах электронной почты Муниципального казенного учреждения «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» приведены в приложении № 1 к Административному регламенту и размещены на информационных стендах отдела учета и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

1.3.2. Сведения о графике работы должностного лица отдела учета и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (далее - должностное лицо) приведены в приложении № 2 к Административному регламенту, сообщаются по телефону 5-00-43 и размещены:

- на вывеске при входе в кабинет ведущего инспектора МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;
- на информационных стендах в кабинете должностного лица.

1.3.3. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляет должностное лицо.

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи, по телефону 8 (81558) 5-00-43;

- средств почтовой связи;
- сети «Интернет», в том числе регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области www.51.gosuslugi.ru;
- электронной почты, по адресу sgh@zato-ostrov.ru;
- информационных стендов.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки должностное лицо обязано:

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

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо дает ответ самостоятельно.

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

- а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации;
- в) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

1.3.8. Должностное лицо обязано относиться к обратившимся корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.9. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя. Должностное лицо квалифицированно готовит разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.10. Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или лицо, его замещающее. 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 доставки, указанного в письменном обращении Заявителя, в срок 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.12. Должностное лицо сообщает Заявителю время представления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

1.3.13. Должностное лицо в обязательном порядке информирует Заявителя, представившего документы для предоставления муниципальной услуги:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;
- в) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- г) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- д) о порядке обжалований решений, действий или бездействия должностного лица;
- е) о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе о документах, которые Заявитель представляет лично и которые МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» обязано получить по каналам межведомственного

взаимодействия, если Заявитель не представит такие документы по собственной инициативе.

1.3.14. Устное консультирование осуществляется непосредственно на приеме у должностного лица, в приемные дни и часы.

1.3.15. Консультирование осуществляется также путем оформления информационных стендов. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а предоставляемая информация структурирована.

1.3.16. Должностное лицо осуществляет прием заявлений и сбор документов для предоставления муниципальной услуги в соответствии с графиком работы.

1.3.17. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещаются Административные регламенты муниципальных услуг, предоставляемых МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Прием заявлений и предоставление ежемесячной выплаты отдельным категориям граждан в виде денежной компенсации расходов, связанных с приобретением продуктов питания по сниженным на 30% ценам.

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом муниципальной услуги является:

Предоставление ежемесячной выплаты отдельным категориям граждан в виде денежной компенсации расходов, связанных с приобретением продуктов питания по сниженным на 30% ценам инвалидам 1-2 группы, неработающим инвалидам 3 группы, ветеранам Великой Отечественной войны.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Решение о предоставлении муниципальной услуги принимается в течение 10 рабочих дней после обращения с заявлением и документами, указанными в п. 2.6.1 Административного регламента.

2.4.2. Муниципальная услуга предоставляется путем перечисления денежных средств на личные расчетные счета граждан, открытые в кредитных учреждениях, в течение месяца в соответствии со списками, переданными должностным лицом в муниципальное учреждение, осуществляющее на основании договора бухгалтерское обслуживание уполномоченного органа.

2.4.3. Список подается не позднее 05 числа каждого месяца.

2.4.4. Максимальное время ожидания Заявителя в очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут.

2.4.5. Время приема заявления и необходимых документов от Заявителя, оценки их полноты и достаточности не должно превышать 15 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»¹;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»²;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»³;
- Уставом закрытое административно-территориальное образование город Островной Мурманской области, утвержденным решением Совета депутатов ЗАТО г. Островной от 26.04.2012 № 59-06.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги по предоставлению ежемесячной выплаты отдельным категориям граждан в виде денежной компенсации расходов, связанных с приобретением продуктов питания по сниженным на 30% ценам:

а) инвалиды 1-2 группы, неработающие инвалиды 3 группы представляют следующие документы:

- заявление (приложение № 3);
- документ, удостоверяющий личность, и его копия;
- справка по форме № 9 или иной документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства;
- копия удостоверения инвалида или справки медико-санитарной экспертизы;
- копия трудовой книжки (для инвалидов 3 группы);
- копия первой страницы сберегательной книжки либо реквизиты кредитной организации для перечисления денежной компенсации;

б) ветераны Великой Отечественной войны:

- заявление (приложение № 3);
- документ, удостоверяющий личность, и его копия;
- справка по форме № 9 или иной документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства;
- копия удостоверения ветерана Великой Отечественной войны;
- копия первой страницы сберегательной книжки либо реквизиты кредитной организации для перечисления денежной компенсации.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги составляется в единственном экземпляре и подписывается Заявителем. В случае заполнения заявления должностным

¹ «Российская газета» от 08.10.2003 № 202

² «Российская газета» от 05.05.2006 № 95

³ «Российская газета» от 30.07.2010 № 168;

лицом, текст заявления зачитывается Заявителю, после чего он проставляет личную подпись.

С заявлением о предоставлении муниципальной услуги от имени Заявителей могут обращаться их законные или полномочные представители. В этом случае дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия представителей.

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.

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

2.6.2. Заявление, а также иные документы, указанные в пункте 2.6.1 настоящего 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 МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет».

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

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- представление неполного пакета документов, обязанность по представлению которых возложена на Заявителя;
- для неработающих инвалидов запись в трудовой книжке о том, что данный Заявитель работает.

2.7.2. Муниципальная услуга не предоставляется:

- иностранным гражданам и лицам без гражданства;
- гражданам, выехавшим за пределы ЗАТО г. Островной на постоянное место жительства.

2.7.3. Предоставление муниципальной услуги прекращается при прекращении у получателей муниципальной услуги права на ее предоставление.

2.7.4. Оснований для приостановления в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

2.7.5. Непредставление (несвоевременное представление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации, не может являться основанием для отказа в предоставлении Заявителю муниципальной услуги.

2.8. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы их взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Центральный вход в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;
- режим работы.

2.9.2. Напротив здания должно быть оборудовано место для парковки автотранспорта с указателем отдельного места для инвалидов.

2.9.3. Для обеспечения доступности предоставления услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения вход в здание МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» оборудован специальной кнопкой вызова должностного лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.9.4. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема Заявителей.

2.9.5. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормам.

2.9.6. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

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

2.9.8. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы должностного лица.

2.9.9. Места ожидания в очереди на представление документов должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием.

2.9.10. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

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

2.9.12. Для создания комфортных условий ожидания на столах для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.9.13. В МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» организуется помещение для приема Заявителей, в виде отдельного кабинета для ведущего прием должностного лица.

2.9.14. Кабинет приема Заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием:

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

2.9.15. Должностное лицо обеспечивается личной идентификационной карточкой.

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

2.9.17. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе 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 муниципальной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;
- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы должностного лица;
- место расположения органа, предоставляющего услуги;
- количество документов, требуемых при получении муниципальной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги входят:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение условий доступности получения муниципальной услуги для инвалидов и маломобильных групп населения;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

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

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

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

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

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 4 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланки документов Заявитель может получить в электронном виде на Интернет портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: www.51.gosuslugi.ru.

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

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

- прием документов и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги;

- ввод информации о Заявителе в базу данных и подготовка списка о предоставлении муниципальной услуги для перечисления денежных средств на личные расчетные счета граждан.

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

3.2. Прием документов и регистрации заявления для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление должностному лицу заявления и документов, согласно пункту 2.6.1 Административного регламента.

3.2.2. Должностное лицо в день поступления заявления:

- устанавливает личность Заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;
- проверяет наличие всех документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, удостоверившись, что документы подлинные и действующие;
- помогает Заявителю собственноручно написать заявление при отсутствии у Заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении. В случае заполнения заявления от имени Заявителя, зачитывает текст заявления Заявителю и предлагает ему поставить личную подпись;
- заверяет копии документов;
- по просьбе Заявителя заполняет на представленном заявлении расписку-уведомление о приеме и регистрации заявления и передает Заявителю;
- регистрирует заявление в «Журнале учета граждан» (приложение № 6), присваивает ему регистрационный номер;
- уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги при установлении фактов отсутствия необходимых документов и (или) несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.1 Административного регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению и, при согласии Заявителя, возвращает представленные документы Заявителю.

Максимальный срок выполнения вышеуказанных административных действий составляет 15 минут.

3.2.3. В случае наличия всех необходимых документов должностное лицо информирует Заявителя о предоставлении муниципальной услуги с 1 числа следующего месяца.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления в журнале приема документов и информирование Заявителя о предоставлении или отказе предоставления муниципальной услуги.

3.3. Ввод информации о Заявителе в базу данных и подготовка списка для передачи в орган, осуществляющий бухгалтерское обслуживание о предоставлении муниципальной услуги по осуществлению ежемесячных выплат отдельным категориям граждан в виде денежной компенсации расходов, связанных с приобретением продуктов питания по сниженным на 30% ценам (отказе в предоставлении муниципальной услуги)

3.3.1. Должностное лицо в 3-дневный срок со дня регистрации полученных от Заявителя документов составляет список получателей муниципальной услуги, и передает начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» для подписания данных документов.

3.3.2. Должностное лицо в день подписания списков получателей муниципальной услуги осуществляет ввод информации в базу данных МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

Срок выполнения административных действий – 10 минут.

3.3.3. Должностное лицо по окончании ввода информации:

- формирует списки на предоставление ежемесячных выплат отдельным категориям граждан в виде денежной компенсации расходов, связанных с приобретением продуктов питания по сниженным на 30% ценам, в 2-х экземплярах (приложение № 7);

- подписывает список у начальника МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (или лица, его замещающего);

- один экземпляр данного списка в начале месяца должностное лицо направляет в муниципальное учреждение, осуществляющее бухгалтерское обслуживание МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;

- второй экземпляр подшивается в соответствующие папки согласно номенклатуре дел у должностного лица.

Срок действия административных действий – 15 минут.

Результатом административной процедуры является ввод информации в базу данных о Заявителях на предоставление муниципальной услуги и передача списков получателей ежемесячных выплат в орган, осуществляющий бухгалтерское обслуживание МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственным должностным лицом положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственным должностным лицом

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностным лицом осуществляет начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

Должностное лицо несет ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

4.1.2. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностным лицом положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной.

4.1.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной 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) должностного лица.

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжения (постановления) Администрации ЗАТО г. Островной.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной 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 муниципальной услуги глава Администрации ЗАТО г. Островной назначает должностных лиц, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Административному регламенту, нарушения законодательства.

Справку подписывают должностные лица Администрации ЗАТО г. Островной, проводившие проверку, и утверждает глава Администрации ЗАТО г. Островной.

Плановая проверка осуществляется 1 раз в год.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностного лица за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несет персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение должностным лицом требований Административного регламента закреплена в должностных инструкциях, утвержденных начальником МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», исходя из прав и обязанностей МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» по предоставлению муниципальной услуги.

Должностное лицо несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, за правильность ввода данных и экспертизу документов, за правильность вынесенного соответствующего решения.

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

4.4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения. По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

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

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или в Администрацию ЗАТО г. Островной с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Информация о результатах проведенной проверки направляется по почте в тридцатидневный срок с момента поступления в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или Администрацию ЗАТО г. Островной обращения граждан, их объединений или организаций.

5. Порядок обжалования действий (бездействий) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностного лица в ходе предоставления Заявителям муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

1) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

5) отказ в предоставлении муниципальной 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, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

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

5.3. Жалоба рассматривается начальником МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) должностного лица МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

Жалобы на решения, принятые начальником МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», подаются в Администрацию ЗАТО г. Островной и рассматриваются непосредственно главой Администрации ЗАТО г. Островной.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 8 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной». 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 МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» и Администрацию ЗАТО г. Островной в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется:

184640, ЗАТО город Островной, Мурманская область, ул. Советская, д. 20, пом. 15
телефон: (81558) 5-01-15 телефакс: (81558) 5-02-23 e-mail: sg@zato-ostrov.ru

Жалоба может быть подана Заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр).

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию ЗАТО г. Островной в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией ЗАТО г. Островной (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с Соглашением о взаимодействии, заключённым между Администрацией ЗАТО г. Островной и МФЦ.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации ЗАТО г. Островной.

В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной;

- 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:

- e-mail: sg@zato-ostrov.ru;
- <http://210.gosuslugi.ru>;
- <http://www.zato-ostrov.ru/index/0-3>.

5.6. Жалоба, поступившая в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или в Администрацию ЗАТО г. Островной 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. МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных 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.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», предоставляющей муниципальную услугу, её должностных лиц является получение от Заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись Заявителей проводится должностным лицом МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись Заявителя 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) 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 МКУ СГХ «ЗАТО г. Островной» 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 1 рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в электронной базе регистрации обращений граждан;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

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 электронной базе регистрации обращений граждан (вносит 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 МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книге учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает Заявителю (при поступлении документов почтой направляет Заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;

е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;

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

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

5.8.7. Получив письменную жалобу Заявителя, начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» 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 МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МКУ СГХ «ЗАТО г. Островной», опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы. Указанное решение принимается в форме акта МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной». 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 МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», должностного лица МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» 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 муниципальную 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 муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», 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 начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата муниципальной 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. МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» 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. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Реквизиты Муниципального казенного учреждения
«Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального
образования город Островной Мурманской области»

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу	Должностное лицо	Телефон, факс	Адрес электронной почты	Адрес
Муниципальное казенное учреждение «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»)	Ведущий инспектор отдела учета и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»	8(81558) 5-00-43	sg@zato-ostrov.ru	ул. Советская, д. 20, пом. 6, г. Островной, Мурманская обл., 184640

Приложение № 2
к Административному регламенту

График работы должностного лица, ответственного за предоставление
муниципальной услуги

Специалист	Дни недели	Часы приёма
Ведущий инспектор отдела учета и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» -----//-----//-----	Понедельник	Работа с документами с 10.00 до 12.00; с 14.00 до 16.00
	Вторник	Прием граждан с 10.00 до 12.00; с 14.00 до 16.00
	Среда	Работа с документами с 10.00 до 12.00; с 14.00 до 16.00
	Четверг	Прием граждан с 10.00 до 12.00; с 14.00 до 16.00
	Пятница	Работа с документами с 10.00 до 12.00; с 14.00 до 16.00
	Суббота, воскресенье	Выходной
	Перерыв на обед	с 12.30-14.00

Приложение № 3
к Административному регламенту

Начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»

от _____
(Ф.И.О. Заявителя)

проживающего (ей) _____
(адрес места жительства)

тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить мне ежемесячную денежную компенсацию

_____ (наименование меры социальной поддержки)

как

_____ (указание льготной категории Заявителя)

Прошу перечислить денежные средства на расч./счет _____

« ___ » _____ 20___ год _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Входящий штамп учреждения

Расписка-уведомление

Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Подпись специалиста	Расшифровка подписи

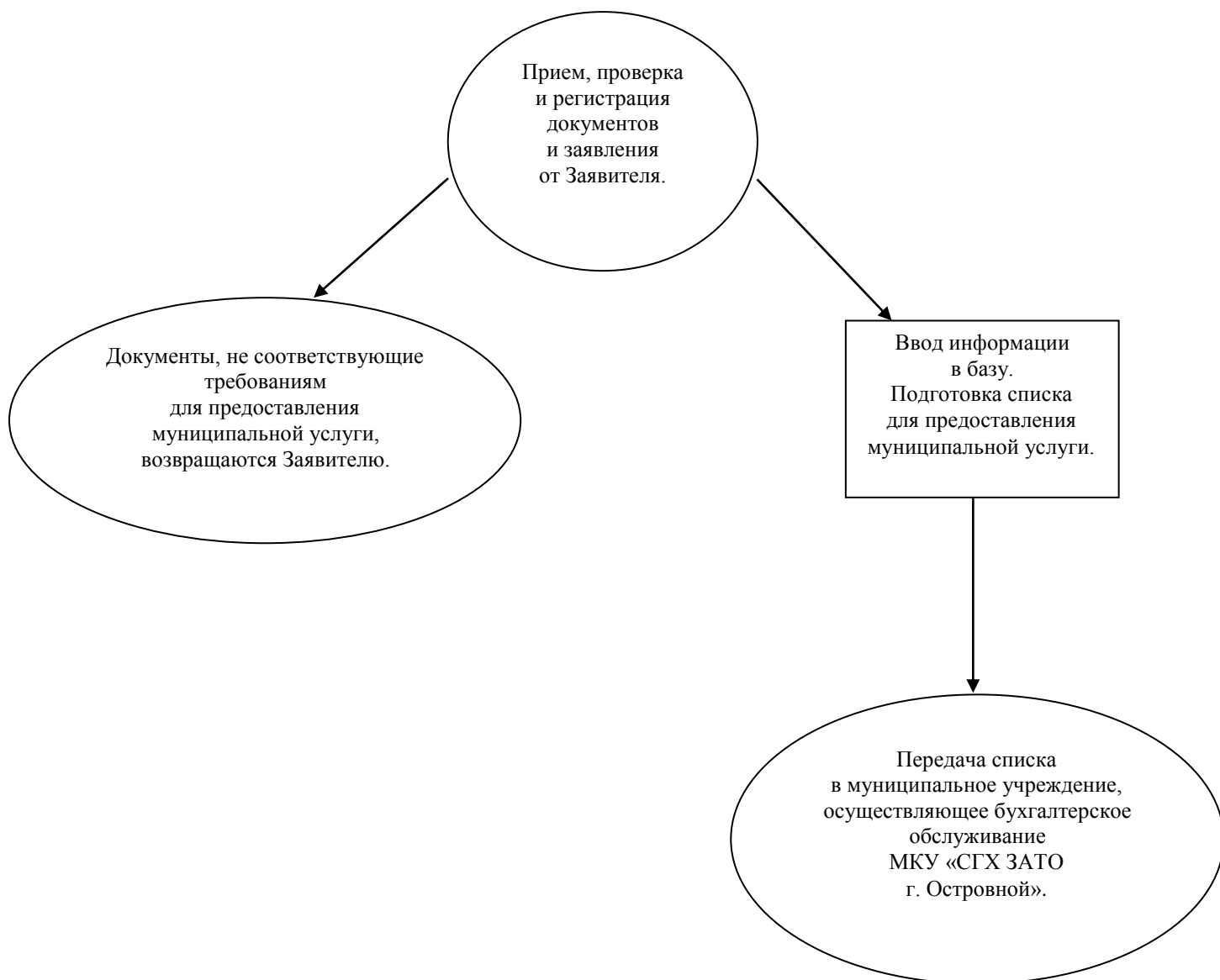
Приложение № 4
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявлений и предоставление ежемесячной выплаты отдельным категориям
граждан в виде денежной компенсации расходов, связанных с приобретением продуктов
питания по сниженным на 30% ценам»

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

Приложение № 5
к Административному регламенту

Блок-схема
предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и предоставление
ежемесячной выплаты отдельным категориям граждан в виде денежной компенсации
расходов, связанных с приобретением продуктов питания по сниженным на 30% ценам»



Приложение № 6
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ
учета граждан

№ п/п	Дата приема посетителя (заявления)	Ф.И.О. Заявителя	Адрес Заявителя	Наименование выплат	Сведения о назначении или отказе в назначении выплат	Подпись ответственного лица
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 7
к Административному регламенту

Мурманская область
Муниципальное казенное учреждение
«Служба городского хозяйства
ЗАТО г. Островной»
(МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»)

Орган, осуществляющий
бухгалтерское обслуживание

ОГРН 1105110000379, ИНН 5114000356
✉ ул. Советская, д.20, пом.15, г. Островной,
Мурманская область, 184640

от _____ № _____
на № _____ от _____

Список граждан, имеющих право на получение ежемесячной выплаты
в виде денежной компенсации расходов, связанных
с приобретением продуктов питания по сниженным на 30% ценам,
за _____ 20 ____ года

№ п/п	Ф.И.О. гражданина	Наименование льготной категории	Банковские реквизиты (р/сч.)	Сумма компенсации (руб.)
1.				
2.				

Начальник
МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» _____
(подпись) (расшифровка)

(Ф.И.О. исполнителя)
телефон: _____

Приложение № 8
к Административному регламенту

Форма жалобы
в Администрацию ЗАТО г. Островной

(указываются данные о Заявителе: фамилия, имя, отчество (наименование юридического лица), которым подается жалоба, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес юридического лица), и номер телефона)

(указывается наименование органа и (или) должность и (или) фамилия, имя, отчество должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется, суть обжалуемого решения, действия (бездействия))

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает (указать нормативный правовой акт либо права и интересы, которые, по мнению Заявителя, нарушены решением действием (бездействием) должностного лица)

На основании изложенного, прошу (указывается суть жалобы)

дата (подпись лица, обратившегося с жалобой)
