



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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.06.2017

№ 162

Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и предоставление
единовременной денежной выплаты ветеранам Великой Отечественной войны
(труженикам тыла) ко Дню Победы»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 единовременной денежной выплаты ветеранам Великой Отечественной войны (труженикам тыла) ко Дню Победы» (далее – Административный регламент).

2. Муниципальному казенному учреждению «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской Области» (далее – МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной») (Жемчужнов С.Г.) обеспечить исполнение Административного регламента.

3. 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 01 марта 2017 года.

Глава администрации

С.Е. Богданова

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 05.06.2017 № 162

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявлений и предоставление единовременной денежной выплаты ветеранам
Великой Отечественной войны (труженикам тыла) ко Дню Победы»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий Административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и предоставление единовременной денежной выплаты ветеранам Великой Отечественной войны (труженикам тыла) ко Дню Победы» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – Заявитель) являются ветераны Великой Отечественной войны (в том числе труженики тыла).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления
муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, интернет адресах, адресах электронной почты МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» приведены в приложении № 1 к Административному регламенту и размещены на информационных стендах в кабинете ведущего инспектора отдела учета и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (далее – должностное лицо).

1.3.2. Сведения о графике работы должностного лица приведены в приложении № 2 к Административному регламенту, сообщаются по телефону 8 (81558) 5-00-43 и размещаются:

- на вывеске при входе в кабинет, в котором располагается должностное лицо;
- 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;
- электронной почты, по адресу sg@zato-ostrov.ru;
- сети Интернет, в том числе регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области www.51gosuslugi.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 во время консультирования по телефону

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, в пределах своей компетенции, 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 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 почтовой связью, электронной почтой, посредством факсимильной связи, либо с использованием сети Интернет в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении Заявителя.

1.3.12. При индивидуальном письменном консультировании должностное лицо направляет ответ Заявителю в срок 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.13. Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись по телефону или с использованием электронной почты.

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

1.3.14. 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.

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

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

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

1.3.18. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается Административный регламент.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Прием заявлений и предоставление единовременной денежной выплаты ветеранам Великой Отечественной войны (труженикам тыла) ко Дню Победы.

2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

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

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом муниципальной услуги является:

- назначение и выплата единовременной денежной выплаты ко Дню Победы;
- направление уведомления Заявителю о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. На основании документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в течение 10 рабочих дней с даты обращения Заявителя принимает решение и направляет уведомление о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

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

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

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании следующих нормативных правовых актов:

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»¹;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»²;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»³;
- Устав муниципального образования закрытое административно-территориальное образование город Островной Мурманской области⁴.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявителем предоставляются следующие документы:

- заявление с указанием банковских реквизитов расчетного счета, открытого гражданином в кредитной организации для перечисления единовременной денежной выплаты (приложение № 3 к Административному регламенту);
- копия удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (труженика тыла).

Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов. Представленные документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.6.2. Заявление и иные документы, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента, могут быть оформлены в виде электронных документов в порядке, определенном нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Мурманской области и направлены в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг.

Обязанность по предоставлению документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, возложена на Заявителя.

2.6.3. Запрещается требовать от Заявителя:

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

¹ «Российская газета» от 08.10.2003 № 202

² «Российская газета» от 05.05.2006 № 95

³ «Российская газета» от 30.07.2010 № 168

⁴ Приложение к газете «Инфо-Вестник Островной» от 29.06.2012 № 26 (689)

- предоставления 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, представляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. 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 Заявителем неполного перечня документов, определенных пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента.

2.7.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.7.3. Муниципальная услуга не предоставляется:

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

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

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

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.

Вход в здание, в котором расположен орган, предоставляющий муниципальную услугу, оборудуется кнопкой вызова, по возможности, оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

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

2.9.3. Прием Заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.4. Для удобства Заявителей помещения для приема рекомендуется размещать не выше второго этажа здания.

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

2.9.6. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. В помещениях, в которых предоставляются муниципальные услуги, должны быть созданы условия для обеспечения доступности указанных объектов для инвалидов и других маломобильных групп населения в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

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

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

2.9.8. 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.

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

2.9.10. Места ожидания в очереди на предоставление 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.

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

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

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

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

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

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

2.9.16. Должностное лицо обеспечивается личной идентификационной карточкой.

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

2.9.18. 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 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 должностным лицом при предоставлении муниципальной услуги;
- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы должностного лица;
- место расположения;
- количество документов, требуемых при получении муниципальной услуги.

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

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемых услугах;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

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

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

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда должностного лица (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

2.11.1. Бланки документов Заявитель может получить в помещении для ожидания, непосредственно у должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, либо на Интернет портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: www.51gosuslugi.ru.

2.11.2. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной

подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»⁵.

2.11.3. При обращении Заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

2.11.4. При поступлении в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в форме электронных документов - документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному Заявителем. При этом МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» обязан выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу Заявителя.

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 граждан, пользующихся правом на единовременную денежную выплату;
- уведомление Заявителя о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- предоставление списка в Муниципальное казенное учреждение «Централизованная бухгалтерия закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее – МКУ «ЦБ ЗАТО г. Островной») для перечисления единовременной денежной выплаты.

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

3.2. Прием документов и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги

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

⁵ В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации используемый вид электронной подписи не установлен

3.2.2. Прием заявления и документов при личном обращении Заявителя.

Должностное лицо в день поступления заявления:

- устанавливает личность Заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность Заявителя;
- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, удостоверившись, что документы подлинные и действующие;
- в случае отсутствия заполненного заявления предлагает Заявителю заполнить по соответствующей форме (приложение № 3) и, при необходимости, оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления. В случае заполнения заявления от имени Заявителя, зачитывает текст заявления Заявителю и предлагает ему поставить личную подпись;
- заверяет копии документов;
- регистрирует заявление в «Журнале учета граждан», 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. Прием и регистрация заявления и документов в электронном виде.

В день получения заявления и документов в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи, в том числе через портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения органа местного самоуправления:

– формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица и отправляет его Заявителю;

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

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в пунктах 2.7.1 или 2.7.4 Административного регламента:

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

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

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пунктах 2.7.1 или 2.7.4 Административного регламента:

– регистрирует заявление и документы (присваивает входящий номер);

– формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица и направляет его Заявителю;

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

3.3. Ввод информации о Заявителе в базу данных и подготовка списка граждан, пользующихся правом на единовременную денежную выплату

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является зарегистрированное заявление.

3.3.2. Должностное лицо в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации полученных от Заявителя документов в случае, если документы представлены в полном объеме и соответствуют требованиям, указанным в Административном регламенте:

- составляет список граждан, пользующихся правом на единовременную денежную выплату (приложение № 6 к Административному регламенту);

- готовит проект уведомления Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- при наличии основания для отказа в предоставлении услуги, указанного в пункте 2.7.1 Административного регламента готовит проект уведомления Заявителя об отказе в предоставлении услуги;

- передает список руководителю МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги и проект уведомления о предоставлении или отказе в предоставлении услуги (далее – уведомление), для подписания данных документов.

3.3.3. Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в течение 1 рабочего дня:

- рассматривает и подписывает список получателей муниципальной услуги и уведомление;

- передает подписанный список получателей муниципальной услуги и уведомление должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства.

3.4. Уведомление Заявителя о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры являются подписанные список получателей услуги и уведомление о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. Должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства, в течение 1 рабочего дня передает уведомление о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 3-х рабочих дней направляет Заявителю один экземпляр уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, второй экземпляр подшивает в соответствующие дела согласно номенклатуре дел учреждения.

3.5. Предоставление списка в МКУ «ЦБ ЗАТО г. Островной»

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства, подписанного списка получателей муниципальной услуги.

3.5.2. Должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства, в течение 1 рабочего дня передает список получателей муниципальной услуги должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.5.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в срок не позднее 10 апреля:

- один экземпляр данного списка направляет в МКУ «ЦБ ЗАТО г. Островной»;
- второй экземпляр подшивает в соответствующие дела согласно номенклатуре дел учреждения.

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 руководитель МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, 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, органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной.

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 МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», ответственного за предоставление муниципальной услуги.

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 индивидуальных правовых актов 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.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей руководитель 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 руководителем 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 проверку 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

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.

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.

Информация о результатах проведенной проверки, направляется по почте в 30-дневный срок с момента поступления в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или Администрацию ЗАТО г. Островной обращения граждан, их объединений или организаций.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностного лица в ходе предоставления Заявителям муниципальной услуги.

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, нормативными правовыми актами Администрации ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами Администрации ЗАТО г. Островной 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, нормативными правовыми актами Администрации ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами Администрации ЗАТО г. Островной Мурманской области для предоставления муниципальной услуги;

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 подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной». Жалобы на решения, принятые начальником МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», подаются на имя главы Администрации ЗАТО г. Островной.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр⁶, в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (www.51gosuslugi.ru), а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба, поступившая в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. Адрес для направления жалобы: ул. Советская, д. 20, пом. 6, ЗАТО город Островной, Мурманская область, 184640, телефон: (81558) 5-01-15, телефакс: (81558) 5-02-23, e-mail: sgh@zato-ostrov.ru.

5.5. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 7 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

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

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица;

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

5.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

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

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего регламента в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы Заявителя лично или письменно в адрес МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

⁶ При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования ЗАТО г. Островной

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения в случае, если МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» располагает этой информацией и документами.

5.9. Жалоба, поступившая в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», подлежит рассмотрению руководителем МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Руководитель МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.10.1. 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 с занесением записи в книгу учета приема граждан.

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.

Должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия Заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные Заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки.

В случае если Заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, должностное лицо, проводившее личный прием граждан, делает соответствующую запись в журнале учета приема граждан и оформляет резолюцию для регистрации жалобы и подготовки письменного ответа в порядке, установленном Административным регламентом.

5.10.2. 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 журнале учета поступающей корреспонденции.

Лицо, ответственное за делопроизводство, должно:

- зарегистрировать жалобу в журнале учета приема граждан;
- оформить расписку о приеме документов;
- передать жалобу его руководителю.

Лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы:

- вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема документов 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 журнале учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах ее рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

Лицо, ответственное за делопроизводство, передает принятую жалобу с приложенными к ней документами о принятии в день принятия жалобы начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»

5.11. 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 должностным лицом 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, нормативными правовыми актами Администрации ЗАТО г. Островной, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или должностному лицу в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. В случае выявления в действиях должностных лиц нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в письменной форме сообщает лицу, законные интересы которого нарушены.

5.14. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ Заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.15. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.16. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

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

5.18. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы оно вправе обратиться в суд.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Реквизиты МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу	Должностное лицо	Телефон, факс	Адрес электронной почты	Адрес
МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»	Ведущий инспектор отдела учета и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»	8(81558) 5-00-43	sgkh@zato-ostrov.ru	ул. Советская, д. 20, пом. 6, г. Островной, Мурманская область, 184640

Приложение № 2
к Административному регламенту

График работы должностного лица,
ответственного за предоставление муниципальной услуги

Дни недели	Специалисты	Часы приема
Вторник Четверг	Ведущий инспектор отдела учета и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»	Работа с документами с 08.30 до 12.30. Прием граждан с 14.00 до 17.00.
Понедельник Среда Пятница	Приема нет	Работа с документами с 08.30 до 12.30; с 14.00 до 17.00.
Перерыв на обед	с 12.30-14.00	
Суббота, воскресенье	Выходной	

Приложение № 3
к Административному регламенту

Начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»

от _____
(Ф.И.О. Заявителя)

проживающего (ей) _____
(адрес места жительства)

тел. _____

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу Вас предоставить мне единовременную денежную выплату

как _____
(указание льготной категории Заявителя)

Банковские реквизиты: _____

« ____ » _____ 20__ год _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Входящий штамп учреждения

Расписка-уведомление

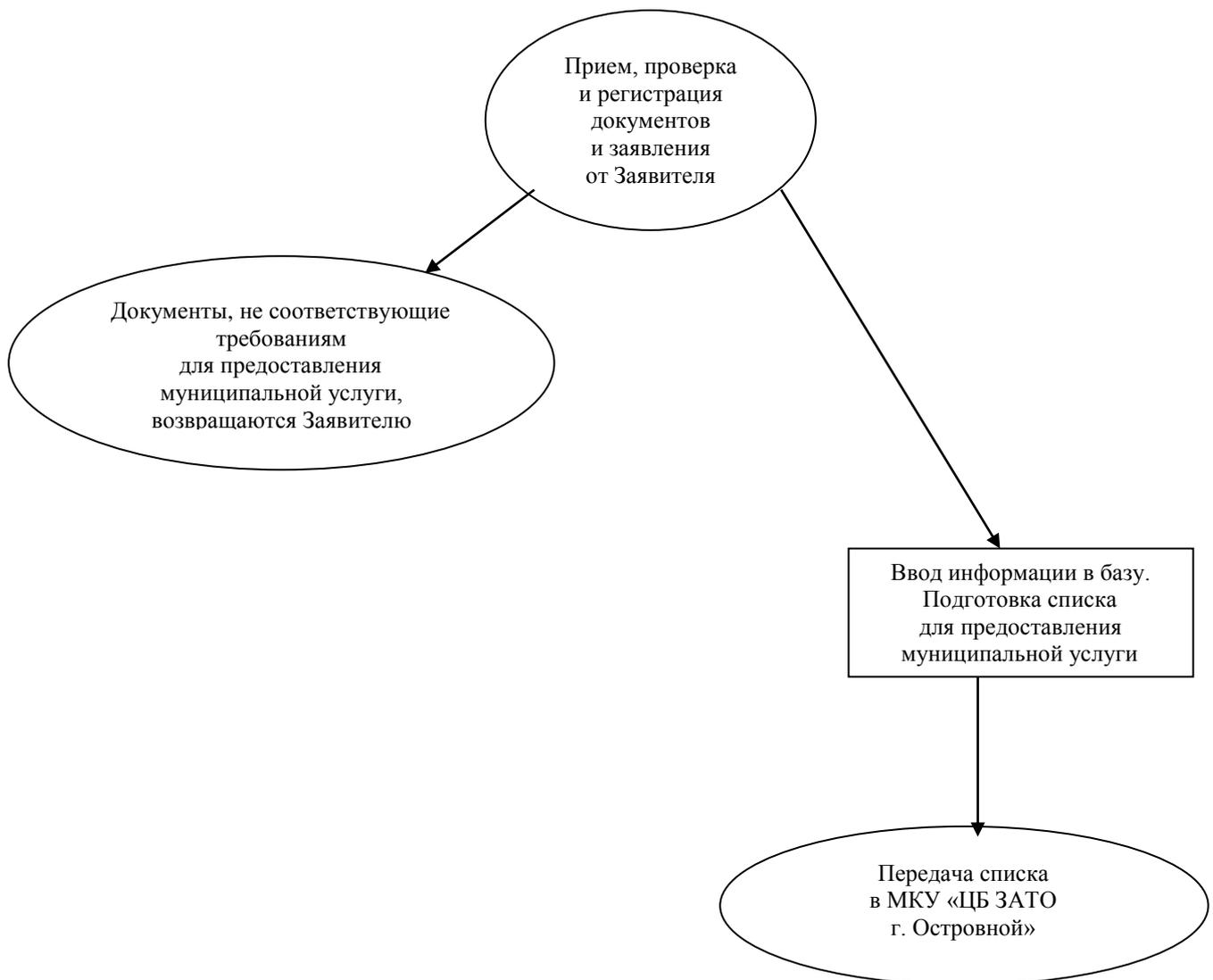
Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Подпись специалиста	Расшифровка подписи

Приложение № 4
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества
предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и предоставление
единовременной денежной выплаты ветеранам Великой Отечественной войны
(трудникам тыла) ко Дню Победы»

№ 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 должностного лица	100
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи заявления)	100
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100
6.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги	1
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
7.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой муниципальной услуге	100
8.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100
9.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) должностного лица	100
10.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда должностного лица (профессиональное мастерство)	100

Блок-схема
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявлений и предоставление единовременной денежной выплаты ветеранам
Великой Отечественной войны (труженикам тыла) ко Дню Победы»



Приложение № 6
к Административному регламенту

Список за _____ 20__ года
на единовременную денежную выплату ко Дню Победы

№ п\п	Ф.И.О.	Номер счета	Начислено	К выдаче
1				

Итого: _____ (_____) рублей _____ копеек.

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

Главный бухгалтер _____
(подпись) (расшифровка)

(Ф.И.О. исполнителя)
телефон:

Приложение № 7
к Административному регламенту

Жалоба (претензия)
на действие (бездействие) должностного лица

Наименование органа, в который подается жалоба

Должностное лицо, которому выносится претензия

Ф.И.О. Заявителя

Адрес Заявителя

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

Суть жалобы (претензии)

Подпись Заявителя

Дата