



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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.06.2012

№ 122

Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и предоставление льгот
отдельным категориям граждан по оплате услуг городской бани»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» (с изменениями и дополнениями), 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 льгот отдельным категориям граждан по оплате услуг городской бани».

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

3. Заведующему сектором организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной Новоселову А.Э. обеспечить размещение Административного регламента на Интернет – сайте муниципального образования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной Богданову С.Е.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И. о. главы Администрации
ЗАТО г. Островной

С.Е. Богданова

Утвержден
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 18.06.2012 № 122

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявлений и предоставление льгот отдельным категориям граждан по оплате
услуг городской бани»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Настоящий регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и предоставление льгот отдельным категориям граждан по оплате услуг городской бани».

1.2. Описание Заявителей

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

- старожилы и почетные граждане города;
- представители коренных малочисленных народов Севера;
- ветераны Великой Отечественной войны и боевых действий;
- труженики тыла в годы Великой Отечественной войны;
- одинокие неработающие пенсионеры по возрасту;
- неработающие инвалиды;
- семьи, имеющие совокупный доход ниже величины прожиточного минимума, установленного на территории Мурманской области;
- семьи с добровольно опекаемыми детьми.

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 сообщаются по телефону, приведены в приложении № 2 к Административному регламенту и также размещаются:

- на вывеске при входе в кабинет должностного лица;
- 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 sgh@gremih.mels.ru;
- сети Интернет, в том числе регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области www.51.gosuslugi.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 Заявителей 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 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 том числе нарочным.

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

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, срок рассмотрения письменных обращений граждан продлевается до 30 дней с письменным уведомлением Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (приложение № 3).

1.3.13. Должностное лицо сообщает Заявителю время представления 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 (приложение № 2).

1.3.18. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещаются Административные регламенты.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги «Прием заявлений и предоставление льгот отдельным категориям граждан по оплате услуг городской бани».

2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (приложение № 1).

При осуществлении муниципальной услуги МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» осуществляет взаимодействие с:

- Государственным областным казенным учреждением «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения» закрытого административно-территориального образования город Североморск (далее – ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения» ЗАТО г. Североморск), в части получения информации о ветеранах Великой Отечественной войны, о семьях, имеющих совокупный доход ниже величины прожиточного минимума;

- отделом Пенсионного фонда Российской Федерации в ЗАТО г. Островной, в части получения информации о пенсионерах по возрасту.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом муниципальной услуги является предоставление бесплатной помывки в городской бане льготным категориям граждан.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

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

2.4.2. Срок предоставления услуги составляет 30 дней с момента подачи списка лиц, пользующихся услугой, должностным лицом в учреждение(ия) по предоставлению муниципальной услуги.

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 гражданина для предоставления муниципальной услуги, оценки документов, их полноты, достаточности, определения права на муниципальную услугу не должно превышать 20 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;

¹ «Российская газета» от 08.10.2003 № 202

² «Российская газета» от 05.05.2006 № 95

³ «Российская газета» от 30.07.2010 № 168

- решением Совета депутатов ЗАТО г. Островной от 01.02.2012 № 53-05 «О предоставлении дополнительных льгот и мер социальной поддержки отдельным категориям граждан»⁴;

- постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 23.09.2011 № 235 «Об утверждении муниципальных целевых программ на 2012 год»⁵;

- Уставом муниципального образования ЗАТО г. 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 необходимы следующие документы:

- заявление;
- документ, удостоверяющий личность и его копия.

Для представителей коренных малочисленных народов Севера

- копия свидетельства о рождении (саами).

Для ветеранов Великой Отечественной войны и боевых действий:

- копия удостоверения Ветерана Великой Отечественной войны;
- копия удостоверения ветерана боевых действий.

Для неработающих инвалидов:

- копия удостоверения инвалида или справки медико-санитарной экспертизы;
- копия трудовой книжки.

Для одиноких неработающих пенсионеров:

- копия трудовой книжки;
- копия пенсионного удостоверения.

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.

Документы, указанные в пункте 2.6.1 настоящего регламента, предоставляются Заявителем самостоятельно.

⁴ газета «Инфо-Вестник Островной» от 04.03.2011 № 9 (620)

⁵ газета «Инфо-Вестник Островной» от 20.01.2012 № 3 (666)

Сведения о семьях, имеющих совокупный доход ниже величины прожиточного минимума, о ветеранах Великой Отечественной войны, о пенсионерах по возрасту МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» запрашивает в порядке межведомственного взаимодействия в государственных органах, в распоряжении которых находятся данные документы (сведения, содержащиеся в них), в том числе при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, если Заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

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 Правительством Российской Федерации и (или) Правительством 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.

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 на бесплатную помывку в городской бане является:

- предоставление неполного пакета документов, обязанность которых по предоставлению возложена на Заявителя;
- для неработающих инвалидов запись в трудовой книжке о том, что данный Заявитель работает;
- предоставление неполных и (или) недостоверных сведений.

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

2.7.3. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

2.7.5. Муниципальная услуга не предоставляется иностранным гражданам и лицам без гражданства.

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. Прием Заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.4. Для удобства Заявителей помещения для приема рекомендуется размещать на нижнем этаже 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.

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 должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;
- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы должностного лица;

- количество документов, требуемых при получении муниципальной услуги.

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

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- 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 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 помещении для ожидания, непосредственно у должностного лица либо 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;
- получение документов (информации) по каналам межведомственного взаимодействия;

- ввод информации о Заявителе в базу данных и подготовка списка предоставления муниципальной услуги на бесплатную помывку в городской бане;

- предоставление списка в Муниципальное унитарное предприятие тепловых сетей закрытого административно-территориального образования город Островной (далее - МУП тепловых сетей ЗАТО г. Островной) (иное предприятие, учреждение, организацию) для предоставления муниципальной услуги на бесплатную помывку в городской бане.

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

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 (приложение № 6) и копии документов согласно п. 2.6.1 Административного регламента.

3.2.2. Должностное лицо в день поступления заявления:

- устанавливает личность Заявителя путем проверки подлинности документа, удостоверяющего личность;

- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, удостоверяясь, 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;

- регистрирует заявление в «Журнале учета граждан» (приложение № 7), 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 п. 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.

3.3. Получение документов (сведений) по каналам межведомственного взаимодействия

3.3.1. Юридическим фактом для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление и документы, полученные от Заявителя.

Для подготовки списка на получение муниципальной услуги, должностное лицо ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- готовит запросы: в ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения» ЗАТО г. Североморск, в части получения информации о семьях, имеющих совокупный доход ниже величины прожиточного минимума, о ветеранах Великой Отечественной войны; в отдел Пенсионного фонда РФ в ЗАТО г. Островной, в части получения информации о пенсионерах по возрасту;

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

- регистрирует запросы в журнале исходящей документации;

- направляет запросы адресатам для получения документов (сведений).

3.3.2. При поступлении ответов на запросы должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день поступления документов:

- регистрирует полученные ответы на запросы в журнале входящей документации;

- передает полученные ответы начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (лицу, его замещающему) для рассмотрения.

3.3.3. Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (лицо, его замещающее) в день получения документов:

- рассматривает полученные ответы на запросы;

- проставляет резолюцию и передает полученные ответы на запросы должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.4. Результатом административной процедуры является получение документов (сведений) по каналам межведомственного взаимодействия для предоставления муниципальной услуги.

3.3.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры 10 рабочих дней.

3.4. Ввод информации о Заявителе в базу данных и подготовка списка граждан на предоставление муниципальной услуги «Прием заявлений и предоставление льгот отдельным категориям граждан по оплате услуг городской бани»

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение сведений о гражданах, имеющих право на получение муниципальной услуги.

3.4.2. При поступлении документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, должностное лицо, ответственное за дело производство, выполняет действия по вводу информации о получателях муниципальной услуги в базу данных МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

Срок выполнения административных действий – 40 минут.

3.4.3. Должностное лицо, ответственное за ввод информации в базу данных на предоставление муниципальной услуги, по окончании ввода информации в течение 1 рабочего дня:

- формирует список получателей муниципальной услуги (приложение № 8);
- подписывает список получателей муниципальной услуги у начальника МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (или лица, его замещающего).

3.5. Предоставление списка в МУП тепловых сетей ЗАТО г. Островной (иное предприятие, организацию) для предоставления муниципальной услуги на бесплатную помывку в городской бане

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

3.5.2. Должностное лицо, ответственное за ведение дело производства, 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, до 5 числа каждого месяца:

- один экземпляр данного списка направляет в МУП тепловых сетей ЗАТО г. Островной (или иное предприятие);
- второй экземпляр подшивает в соответствующие дела согласно номенклатуре дел.

Срок административных действий – 15 минут.

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, 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, Администрации 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) ведущего инспектора МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»

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.

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

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 тридцатидневный 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;

б) 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 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, 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, 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 граждан в обязательном порядке указывается 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: 184640, ЗАТО город Островной, Мурманская область, ул. Советская телефон: (81558) 5-01-15 телефакс: (81558) 5-02-23 e-mail: sgh@gremih.mels.ru

5.5. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 9. 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:

– если в жалобе не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

– если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший жалобу.

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

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

5.9. Жалоба, поступившая в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», подлежит рассмотрению начальником 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. Начальник 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 - по желанию Заявителя;
- 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 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	sgh@gremih.mels.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

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

Приложение № 3
к Административному регламенту

Форма уведомления о продлении срока рассмотрения обращения

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

Ф.И.О., адрес Заявителя

ОГРН 1095110000523, ИНН 5114000356
✉ ул. Советская, д.20, пом.15, г.Островной,
Мурманская область, 184640

от _____ № _____
на № _____ от _____

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

В соответствии с Административным регламентом предоставления муниципальной
услуги _____ сообщаем, что рассмотрение
(вид услуги)

Вашего обращения продлено на срок до 30 дней в связи с направлением запроса в

(наименование учреждения, организации)

ответ по существу обращения Вам будет направлен в срок до _____.
(дата)

Начальник
МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»

_____ (по дпись)

_____ (расшифровка подписи)

(Ф.И.О. исполнителя, № телефона)

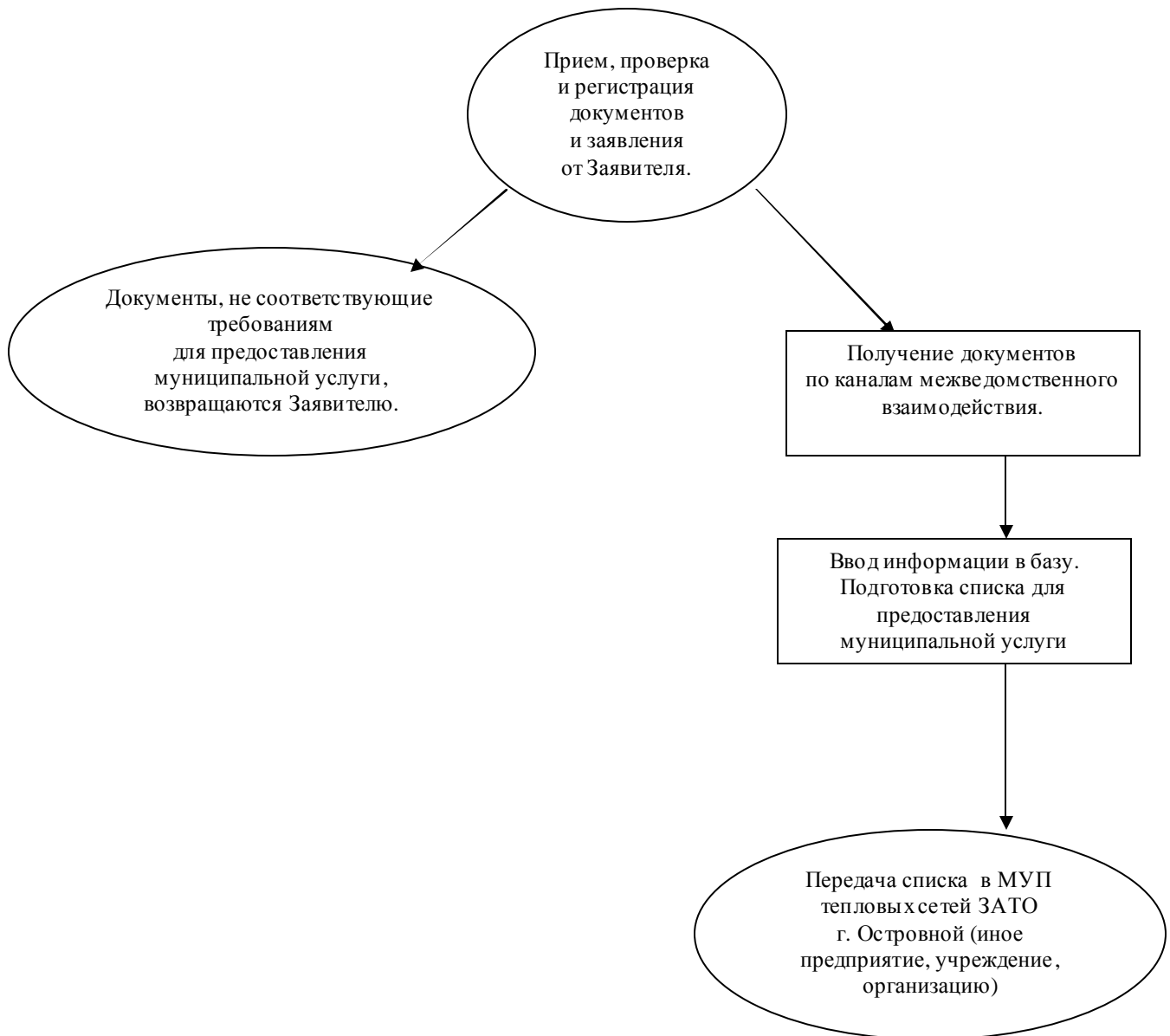
Приложение № 4
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги
«Прием заявлений и предоставление льгот отдельным категориям граждан по оплате
услуг городской бани»

№ 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
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой муниципальной услуге	100
7.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% Заявителей, обратившихся за консультацией)	100
8.	% Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) должностного лица	100
9.	% Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда должностного лица (профессиональное мастерство)	100

Приложение № 5
к Административному регламенту

Блок-схема
предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений
и предоставление льгот отдельным категориям граждан по оплате услуг городской бани»



Приложение № 6
к Административному регламенту

Начальнику МКУ «СГХЗАТО 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 льготу _____
(наименование льготы)

как _____
(указание льготной категории Заявителя)

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

Входящий штамп учреждения

Расписка-уведомление

Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Подпись специалиста	Расшифровка подписи

Приложение № 7
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 № 8
к Административному регламенту

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

МУП тепловых сетей
ЗАТО г. Островной

Директору

ОГРН 1095110000523, ИНН 5114000356
✉ ул. Советская, д.20, пом.15, г.Островной,
Мурманская область, 184640

от _____ № _____
на № _____ от _____

Направляем в Ваш адрес список граждан, пользующихся правом на бесплатную помывку в городской бане на _____ 20 ____ года:

№	Ф.И.О.	Категория	Дата окончания льготы
1			

Начальник
МКУ «СГХ ЗАТО г.Островной

(подпись)

(расшифровка)

(Ф.И.О. исполнителя)
телефон:

Приложение № 9
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 _____
