



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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.07.2012

№ 159

Об утверждении Административного регламента
предоставления государственной услуги по переданным полномочиям
«Предоставление дополнительных гарантий по оплате за жилое помещение и
коммунальные услуги детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей,
лицам из числа детей-сирот и детей,
оставшихся без попечения родителей»

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 государственной услуги по переданным полномочиям «Предоставление дополнительных гарантий по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».

2. И.о. начальника Отдела образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области Ильиной Л.А. обеспечить исполнение Административного регламента.

3. Сектору организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной (Соловьев Б.В.) обеспечить размещение Административного регламента на Интернет - сайте муниципального образования.

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

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

Глава Администрации
ЗАТО г. Островной

В.М. Роздина

Утвержден
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 13.07.2012 № 159

Административный регламент
по предоставлению государственной услуги по переданным полномочиям
«Предоставление дополнительных гарантий по оплате за жилое помещение и
коммунальные услуги детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей,
лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги по переданным полномочиям «Предоставление дополнительных гарантий по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении услуги.

1.2. Описание заявителей при предоставлении государственной услуги

1.2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги (далее – Заявители) являются:

-законные представители несовершеннолетних детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (в период их пребывания в учреждениях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьях опекунов (попечителей), в приемных семьях);

- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (во время их обучения по очной форме в образовательных учреждениях начального, среднего и высшего профессионального образования и находящихся на полном государственном обеспечении в соответствующем учреждении, в период прохождения службы в Вооруженных Силах Российской Федерации).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

1.3.1. Предоставление государственной услуги осуществляется органом опеки и попечительства Отдела образования, культуры, спорта и молодёжной политики Администрации закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области (далее – ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной).

Местонахождение ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной: 184640, Мурманская область, г. Островной, ул. Советская, д. 20, помещение 7.

График работы ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной:

- понедельник-четверг с 08.30 до 17.15, обед с 12.30 до 14.00;
- пятница с 08.30 до 17.00, обед с 12.30 до 14.00;
- суббота, воскресенье – выходные.

Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить по телефону: (8-815-58) 5-01-65.

Электронный адрес для направления документов и обращений: uprobr@gremih.mels.ru.

Местонахождение должностного лица, ответственного за предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты: Мурманская обл., г. Островной, ул. Советская, д. 20, помещение 14; контактный телефон для обращений, консультаций: (8-815-58) 5-03-62; адрес электронной почты для получения информации: uprobr1@gremih.mels.ru.

Часы работы должностного лица, ответственного за предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты:

- понедельник-четверг с 08.30 до 17.15, обед с 12.30 до 14.00;
- пятница с 08.30 до 17.00, обед с 12.30 до 14.00;
- суббота, воскресенье – выходные.

График приема посетителей должностным лицом, ответственным за предоставление ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты:

- вторник - 09.00-12.30, 14.30-17.00;
- четверг- 09.00-12.30, 14.30-17.00.

1.3.2. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляет должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

1.3.3. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.4. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- средств массовой информации;
- сети Интернет, в том числе регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области www.51.gosuslugi.ru; официального сайта ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru;
- информационных стендов.

1.3.5. При ответе на телефонные звонки должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за прием и консультирование, обязано:

- назвать наименование органа, 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.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, осуществляющее прием и консультирование, 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.

1.3.7. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.8. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.9. Начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.10. Письменный ответ подписывает начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, посредством факсимильной связи 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.

1.3.11. При индивидуальном письменном консультировании должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за прием и консультирование, направляет ответ Заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если подготовка ответа требует дополнительных консультаций, по решению начальника ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен не более чем на 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения (приложение № 1).

1.3.12. Прием обращений Заявителя должностными лицами ведется без предварительной записи.

1.3.13. Должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за прием и консультирование, в обязательном порядке информирует Заявителя, представившего документы для предоставления государственной услуги:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;
- г) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

д) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной;

е) о перечне документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе о документах, которые он должен представить самостоятельно, и о документах, которые ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной получит в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе.

1.3.14. Устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации - радио, телевидения.

1.3.15. Выступления в средствах массовой информации, должностных лиц ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, осуществляющих прием и консультирование граждан, согласовываются с начальником ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

1.3.16. Консультирование осуществляется также путем оформления информационных стендов. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

1.3.17. На информационном стенде ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной размещается следующая информация:

а) извлечения из текста настоящего Административного регламента;

б) блок-схема (приложение № 4) и краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

в) перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;

г) образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления государственной услуги;

д) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

е) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Предоставление дополнительных гарантий по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее - ежемесячная жилищно-коммунальная выплата).

2.2. Наименование исполнительного органа, непосредственно предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляет ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

2.2.2. При исполнении государственной услуги ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной осуществляет взаимодействие с:

- Министерством внутренних дел Российской Федерации, в части получения информации о том, что местонахождение разыскиваемых родителей не установлено;

- Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Мурманской области (Росреестр), в части получения сведений о наличии объектов недвижимости, принадлежащих на праве собственности Заявителю;

- Министерством обороны Российской Федерации, в части получения сведений, подтверждающих прохождение службы в Вооруженных Силах Российской Федерации или призыв на прохождение службы в Вооруженных Силах Российской Федерации;

- Муниципальным казенным учреждением «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее – МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»), в части получения сведений о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и архивной информации о жилом помещении.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- направление (сообщение) Заявителю решения об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты и получение денежных средств Заявителем;
- направление (сообщение) Заявителю решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Решение об установлении или об отказе в установлении государственной услуги выносится ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной в течение 10 дней с даты обращения Заявителя. При поступлении документов по почте – с даты их получения ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, указанной на почтовом штемпеле организации федеральной почтовой связи по месту их отправления.

2.4.2. Максимальное время ожидания Заявителей в очереди при подаче документов или для получения консультации не должно превышать 20 минут.

2.4.3. Время приема заявления и необходимых документов для предоставления государственной услуги от гражданина, оценки документов, их полноты, достаточности, определения права на государственную услугу не должно превышать 20 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993¹;
- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ²;
- Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ³;

¹ Российская газета, № 237, 25.12.1993

² Российская газета, № № 238-239, 08.12.1994

³ Российская газета, № 17, 27.01.1996

-Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»⁴;

-Федеральным законом от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»⁵;

-Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁶;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. Федеральных законов от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 06.04.2011 № 65-ФЗ)⁷;

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ « О персональных данных»⁸;

- Федеральным законом от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»⁹;

- Законом Мурманской области от 28.12.2004 № 568-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»¹⁰;

- Законом Мурманской области от 13.12.2004 № 927-01-ЗМО «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований со статусом городского округа и муниципального района отдельными государственными полномочиями по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних»¹¹;

- постановлением Правительства Мурманской области от 21.04.2010 № 170-ПП «О порядке определения размера ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и коммунальных услуг детям-сиротам и детям, оставшихся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»¹².

⁴ Российская газета, № 202, 08.10.2003

⁵ Российская газета, № 94, 30.04.2008

⁶ Российская газета, № 168, 30.07.2010

⁷ Российская газета, № 165, 29.07.2006.

⁸ Российская газета, № 165, 29.07.2006.

⁹ Собрание законодательства Российской Федерации, 23.12.1996, № 52, ст. 5880.

¹⁰ Информационный бюллетень "Ведомости Мурманской областной Думы", № 94, 08.07.2009, с. 292-310.

¹¹ «Мурманский Вестник», 19.12.2007, № 24, стр. 7.

¹² «Мурманский Вестник», 05.05.2010, № 24.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Ежемесячная жилищно-коммунальная выплата назначается на основании заявлений (приложение № 2) опекуна (попечителя) или приемного родителя, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Для принятия решения о назначении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты также необходимы следующие документы:

а) копия документа, подтверждающего принадлежность к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей:

- свидетельство о смерти родителей;

- решение суда о лишении родителей родительских прав (об ограничении в родительских правах), признании родителей недееспособными (ограниченно дееспособными), безвестно отсутствующими или умершими;

- документ об обнаружении найденного (подкинутого) ребенка, выданный органом внутренних дел или органом опеки и попечительства (акт выявления и учета беспризорного и безнадзорного несовершеннолетнего);

- заявление родителей о согласии на усыновление (удочерение) ребенка, оформленное в установленном порядке;

- справка о нахождении родителей под стражей или об отбывании ими наказания в виде лишения свободы, выданная соответствующим учреждением, в котором находятся или отбывают наказание родители;

- акт об оставлении ребенка матерью, не предъявившей документа, удостоверяющего ее личность, в медицинской организации, в которой происходили роды или в которую обратилась мать после родов;

- решение суда об установлении факта отсутствия родительского попечения над ребенком (в том числе в связи с болезнью родителей);

- справка органов внутренних дел о том, что местонахождение разыскиваемых родителей не установлено;

б) копия документа подтверждающего право пользования жилым помещением:

- копия муниципального правового акта о закреплении жилого помещения или,

- копия договора социального, коммерческого, служебного найма, или,
- копия свидетельства о праве собственности на жилое помещение.

в) копии документов, подтверждающих содержание детей в семье опекуна (попечителя), в приемной семье, в образовательном учреждении для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (справка, подтверждающая проживание детей в семье опекуна (попечителя) в приемной семье, в образовательном учреждении для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей);

г) справка образовательного учреждения, подтверждающая обучение по очной форме в образовательном учреждении начального, среднего или высшего профессионального образования на полном государственном обеспечении;

д) справка, подтверждающая прохождение службы в Вооруженных Силах Российской Федерации или призыв на прохождение службы в Вооруженных Силах Российской Федерации;

е) справка о гражданах, совместно проживающих в жилом помещении с детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, лицами из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и площади данного жилого помещения (форма 9).

Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении и представленных документах не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

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

2.6.2. В случае представления необходимых копий документов в письменном (бумажном) виде одновременно представляются оригиналы этих документов. Копии документов после проверки их соответствия оригиналам заверяются лицом, принимающим документы, оригиналы документов возвращаются Заявителю. В случае представления Заявителем нотариально заверенных копий представления оригиналов документов не требуется.

Документы, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента, могут быть направлены посредством почтовой связи или электронной почтой. Обязанность подтверждения факта отправки документов лежит на Заявителе.

2.6.3. Заявление и иные документы, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента, могут быть оформлены в виде электронных документов¹³, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации (или) Правительства Мурманской области, и направлены в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области (www.51.gosuslugi.ru)¹⁴.

Документы, указанные в абзаце первом, подпункте «а», абзаце третьем подпункта «б» пункта 2.6.1 Административного регламента, Заявитель предоставляет в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной самостоятельно.

Документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в абзацах втором и четвертом подпункта «б», в подпунктах «в», «г», «д» и «е» пункта 2.6.1. Административного регламента, запрашиваются ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной в государственных органах, муниципальных учреждениях, в распоряжении которых находятся данные документы (сведения, содержащиеся в них), в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с применением системы межведомственного электронного взаимодействия, в случае, если Заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе¹⁵.

2.6.4. Ответственность за достоверность документов и полноту содержащихся в них сведений, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя,

¹³ Норма действует с даты вступления в силу изменений в законодательство Мурманской области и (или) нормативные правовые акты Правительства Мурманской области, определяющие перечень документов, представляемых Заявителем, в части обеспечения возможности для Заявителей подачи заявления и иных документов в электронном виде.

¹⁴ При получении заявления и документов в форме электронных документов предоставление муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Административным регламентом предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

¹⁵ Норма действует с даты вступления в силу изменений в законодательство Российской Федерации и нормативные правовые акты Российской Федерации, определяющие порядок исполнения государственной функции, в части обеспечения возможности для органа власти получать документы (информацию), необходимую для исполнения государственной функции, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

являющихся основанием для установления государственной услуги, возлагается на Заявителя.

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

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов является отсутствие документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, и (или) несоответствие представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.1 Административного регламента.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

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

- жилое помещение передано в наем (поднаем);

- в закрепленном за детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, лицами из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, жилом помещении (за исключением жилых помещений, находящихся в их собственности) проживают только граждане, не относящиеся к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

2.7.3. Оснований для приостановления в предоставлении государственной 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 государственной услуги.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

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

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

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

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

2.9.4. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.5. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками).

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

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

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

2.9.8. Кабинет приема Заявителей обеспечивается необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютерами, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами о предоставлении государственной услуги, стульями и столами.

Кабинет приема Заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

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

2.9.9. Должностное лицо, осуществляющее прием и консультирование, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

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

2.9.11. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления государственной услуги подразделяется на количественные и качественные.

2.10.2. В число количественных показателей доступности входят:

- процент Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 20 минут;

- процент Заявителей, удовлетворенных графиком работы ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной;

- количество документов, требуемых для получения услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой услуге;

- наличие различных каналов получения услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемых услуг входят:

- соблюдение сроков предоставления услуг;

- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. В группу показателей оценки качества предоставляемой государственной услуги входят:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- эффективность результатов труда специалистов ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной (профессиональное мастерство);

- качество результатов труда специалистов ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в приложении № 3.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

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

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

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

- прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги;

- подготовка проекта решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты);

- принятие решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты) и формирование личного дела Заявителя.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению государственной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 4).

3.2. Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, представленных лично Заявителем или направленных по почте.

3.2.2. При личном обращении Заявителя должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за выполнение государственной услуги:

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

- проверяет правильность заполнения заявления;

- при установлении соответствия представленных документов перечню, установленному пунктом 2.6.1 Административного регламента, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает Заявителю заполнить заявление по соответствующей форме или при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления, в исключительных случаях заполняет заявление от имени Заявителя, после чего зачитывает текст заявления Заявителю и предлагает ему поставить личную подпись;

- уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги при установлении фактов отсутствия документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, и (или) несоответствия представленных документов требованиям, указанным в подразделе 2.6.1 Административного регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению, возвращает предоставленные документы Заявителю;

- регистрирует заявление в Журнале учета поступивших в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной заявлений для предоставления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (приложение №5).

Срок выполнения административных действий - 20 минут.

3.2.3. При поступлении заявления и документов, направленных посредством почтовой связи или электронной почты, должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за делопроизводство, регистрирует их в базе данных входящей корреспонденции и передает начальнику ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной либо иному уполномоченному им лицу.

3.2.4. Начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной либо иное уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство, проставляет визу на заявлении и передает должностному лицу ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственному за делопроизводство.

3.2.5. Должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за делопроизводство, в день получения заявления и документов от начальника ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной либо иного уполномоченного им лица передает заявление и документы должностному лицу ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственному за выполнение государственной услуги.

3.2.6. Должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за выполнение государственной услуги, при получении документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство:

- проверяет наличие всех документов, необходимых для исполнения государственной услуги, и их надлежащее оформление;

- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам.

Срок выполнения административных действий - 25 минут.

3.2.7. Должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за выполнение государственной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки поступивших документов выполняет одно из следующих административных действий:

- готовит письмо о возврате Заявителю документов, поступивших по почте, с указанием причин их возврата в случае установления отсутствия необходимых документов либо их несоответствия требованиям, указанным в подразделе 2.6

Административного регламента (приложение №6), и передает его вместе с документами начальнику ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или иному уполномоченному им должностному лицу;

- вносит в Журнал учета поступивших в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной заявлений для предоставления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (приложение № 5) запись о получении документов в случае соответствия заявления и документов требованиям, указанным в подразделе 2.6.1 Административного регламента.

3.2.8. Начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или иное уполномоченное им должностное лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги, письма о возвращении документов Заявителю подписывает его и передает вместе с документами должностному лицу, ответственному за дело производство.

3.2.9. Должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за дело производство, в день получения от начальника ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или иного уполномоченного им должностного лица подписанного письма о возвращении документов Заявителю с документами регистрирует его в базе данных исходящей корреспонденции и направляет вместе с возвращаемыми документами Заявителю простым почтовым отправлением.

3.3. Подготовка проекта решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственным за выполнение государственной услуги, документов и зарегистрированного заявления от должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственного за дело производство.

3.3.2. В случае если Заявитель самостоятельно не предоставил документы, указанные в абзацах втором и четвертом подпункта «б», в подпунктах «в», «г», «д» и «е» пункта 2.6.1. Административного регламента, а также с целью подтверждения информации, указанной в представленных документах (при необходимости), должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за

выполнение государственной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня передачи документов и зарегистрированного заявления подготавливает проекты межведомственных запросов в государственные органы (организации), в распоряжении которых находятся документы и (или) информация, необходимые для исполнения государственной услуги, о предоставлении документов ¹⁶ (сведений) и передает на рассмотрение и подпись начальнику ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или иному уполномоченному им должностному лицу.

3.3.3. Начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или иное уполномоченное им должностное лицо в день получения проекта межведомственного запроса о предоставлении документов (сведений) подписывает его и передает должностному лицу ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственному за дело производство.

3.3.4. Должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за дело производство, в течение 1 рабочего дня со дня получения межведомственного запроса о предоставлении документов (сведений) регистрирует его в базе данных учета документов, указывает регистрационный номер, дату регистрации, наименование адресата, передает должностному лицу ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственному за выполнение государственной услуги.

3.3.5. Должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за выполнение государственной услуги, направляет межведомственный запрос адресату по электронной почте (либо простым почтовым отправлением) в течение 1 рабочего дня со дня получения запроса от должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственного за дело производство.

3.3.6. При поступлении ответа на межведомственный запрос и предоставлении документов (сведений), необходимых для исполнения государственной услуги, должностные лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной выполняют

¹⁶ Документы (сведения), необходимые для исполнения муниципальной услуги, могут быть получены, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия. Норма действует с даты вступления в силу изменений в законодательство Российской Федерации и (или) нормативные правовые акты Российской Федерации, определяющие порядок предоставления муниципальной услуги в части обеспечения возможности для органа власти получать документы (сведения), необходимые для исполнения муниципальной услуги, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

действия по регистрации и рассмотрению документов в соответствии с пунктами 3.2.7–3.2.9 Административного регламента.

Срок выполнения административных действий - 40 минут.

3.3.7. Должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за выполнение государственной услуги:

- готовит в 3-х экземплярах проект решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (приложение №7) либо проект решения об отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (приложение №6);

- передает подготовленные проекты решений о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты) с документами Заявителя начальнику ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или иному уполномоченному им должностному лицу.

Срок выполнения административных действий - 10 минут.

3.4. Принятие решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты) и формирование личного дела Заявителя

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение начальником ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или иным уполномоченным им должностным лицом от должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственного за выполнение государственной услуги, проекта решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты).

3.4.2. Начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или иное уполномоченное им должностное лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственного за выполнение государственной услуги, проверяет документы Заявителя, проставляет личную подпись на проекте решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-

коммунальной выплаты) и передает должностному лицу ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственному за делопроизводство.

3.4.3. Должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня получения от начальника ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или иного уполномоченного им должностного лица подписанного и зарегистрированного решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты):

- передает два экземпляра решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты) должностному лицу ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственному за выполнение государственной услуги;

- подшивает один экземпляр решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты в папку приказов ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной по основной деятельности в соответствии с номенклатурой дел ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной;

- один экземпляр решения об отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты регистрирует в базе данных исходящей корреспонденции, два экземпляра решения об отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты вместе с возвращаемыми документами передает должностному лицу ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственному за выполнение государственной услуги.

3.4.4. Должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за выполнение государственной услуги, в день получения от должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственного за делопроизводство, двух экземпляров решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты):

- один экземпляр решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты передает должностному лицу, ответственному за финансирование Заявителей;

- осуществляет формирование личного дела Заявителя (получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты) в составе: решения о предоставлении государственной услуги, заявления, представленных документов;

- направляет Заявителю копию решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;

- направляет один экземпляр решения об отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты вместе с возвращаемыми документами Заявителю простым почтовым отправлением.

3.4.5. Результатом исполнения административной процедуры является полученный Заявителем ответ (в устной или письменной форме, в том числе в электронной форме), содержащий информацию о предоставлении дополнительных гарантий по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги.

3.5. Перечисление денежных средств на лицевые счета Заявителей

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом, ответственным за перечисление денежных средств на лицевые счета Заявителей, решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты от должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственного за выполнение государственной услуги.

3.5.2. Должностное лицо, ответственное за перечисление денежных средств на лицевые счета Заявителей, в течение 5 рабочих дней со дня получения заявления и решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты от должностного лица оформляет платежные документы для перечисления и зачисления денежных средств на личные счета Заявителей.

3.5.3. Результатом исполнения административной процедуры является получение денежных средств Заявителем.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1 Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению

государственной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль устанавливается за соблюдением последовательности действий и сроков, определенных Административным регламентом.

4.1.2. Текущий контроль осуществляют должностные лица, назначенные начальником ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

4.1.3. Полномочия должностных лиц на осуществление текущего контроля определяются локальными нормативными актами ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

4.1.4. Должностные лица, назначенные начальником ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, осуществляют контроль путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента.

4.1.5. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

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

4.2.1. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

4.2.2. Внеплановые проверки осуществляются по конкретному обращению Заявителя.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества исполнения государственной услуги начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной создает комиссию и утверждает ее состав приказом.

4.2.4. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки произвольной формы. Справку подписывает председатель комиссии и утверждает начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

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

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление государственной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований Административного регламента закреплена в должностных инструкциях, утверждаемых начальником ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, исходя из прав и обязанностей ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной по предоставлению государственной услуги.

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

Должностное лицо, ответственное за прием и подготовку документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов, правильность оформления документов по предоставлению государственной услуги «Предоставление дополнительных гарантий по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

4.3.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

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

4.4.1. Система контроля за соблюдением государственной услуги включает в себя:

- организацию контроля за сроками исполнения государственной услуги;
- проверку хода и качества исполнения государственной услуги;
- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины.

4.4.2. Контроль за сроками, ходом и качеством исполнения государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4.3. Контроль осуществляется путем назначения начальником ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной проверок соблюдения и исполнения должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, муниципального образования ЗАТО г. Островной.

4.4.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной осуществляет привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4.5. Проверки полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

4.4.6. Граждане могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.7. Граждане вправе направить письменное обращение в адрес ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных

нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении государственной услуги.

В тридцатидневный срок с момента поступления в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной обращения от граждан, обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставления государственной услуги)

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления Заявителям государственной услуги.

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

7) отказ ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, начальника ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной. Жалобы на решения, принятые начальником ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, подаются в Администрацию ЗАТО г. Островной.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта: e-mail: uprobr1@gremih.mels.ru, 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 ООКСМП Администрации 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: 184640, город Островной, ул. Советская, дом 20, помещение 14, телефон: (81558) 5-01-65, 5-03-62, телефакс: (81558) 5-01-65, 5-03-62, e-mail: uprobr1@gremih.mels.ru.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте

нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, начальника ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной либо государственного служащего;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, начальника ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной либо государственного служащего. 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, 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 бесосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной. 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 ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

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

5.9. Жалоба, поступившая в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, начальника ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной(органа, предоставляющего государственную услугу), 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 ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.10.1. Запись Заявителей проводится должностными лицами ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственными за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись Заявителя на личный прием, информирует Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы Заявителя.

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, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение 1 рабочего дня.

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, в карточке личного приема гражданина делает соответствующую запись 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 карточке личного приема гражданина и передает его секретарю в течение одного рабочего дня.

Секретарь обязан:

- зарегистрировать жалобу в книге учета поступающей корреспонденции;
- оформить расписку о приеме документов - по желанию Заявителя;
- передать жалобу его руководителю.

Секретарь в день получения письменной жалобы:

- вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер) и дату; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книге учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах её рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

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

Расписка должна содержать следующую информацию:

- дату представления жалобы;
- фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя;
- перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- количество листов в каждом документе;

- входящий номер;
- фамилию, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- телефон, по которому Заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Секретарь передает принятую жалобу с приложенными к ней документами и распиской о принятии в день принятия жалобы начальнику ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной (его заместителям).

При рассмотрении письменной жалобы Заявителя начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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, поступившую в ООКСМП Администрации 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 ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной нарушений законодательства Российской

Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной в письменной форме сообщает юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, права и (или) законные интересы которых 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 удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления государственной 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 ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции), 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 в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Форма уведомления о продлении срока рассмотрения обращения

(Ф.И.О. Заявителя)

(адрес проживания Заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ № _____

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

В соответствии с административным регламентом предоставления государственной услуги «Предоставление дополнительных гарантий по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» сообщаем, что рассмотрение Вашего обращения от _____, _____
(дата поступления заявления) (регистрационный номер)
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 _____.

(подпись начальника ООКСМП Администрации ЗАТО
г. Островной)

(расшифровка подписи)

«_____» _____ 20__ г.

Форма заявления

«__» ____ 20__ г.
(дата регистрации
заявления)

регистрационный
№ ____

В ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной

от _____
(Ф.И.О. ребенка-сироты)

(Ф.И.О. должность, место работы
законного представителя)

проживающ__ по адресу: _____

Контактный телефон _____
E-mail: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В соответствии со статьей 5 Закона Мурманской области от 28.12.2004 № 568-01-ЗМО (с изменениями и дополнениями) прошу назначить ежемесячную денежную выплату (далее - ЕЖКВ) в размере:

- 100 процентов платы за жилое помещение, определенной исходя из приходящейся на меня доли, занимаемой общей площади жилого помещения, в пределах регионального стандарта социальной нормы площади жилья, установленного Правительством Мурманской области;

- 100 процентов платы за коммунальные услуги: холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, отопление (теплоснабжение), определенной в соответствии с жилищным законодательством.

Сведения о жилом помещении: общая пл. ____ кв. м, в том числе
жилая пл. ____ кв. м.

Наличие лифтового оборуд. в доме (да/нет)		Количество этажей в доме		Количество комнат в квартире		Электроплита	
						Газовая плита	

Внаем (поднаем) указанная жилая площадь _____.
(сдана/не сдана)

Установленную ЕЖКВ прошу перечислять на мой лицевой счет № _____
_____, открытый в Мурманском отделении
Сбербанка России № _____.

В случае наступления событий, влияющих на право получения ЕЖКВ, определения ее размера: смена места жительства, регистрационного учета, изменение льготного статуса и др., обязуюсь сообщить в Отдел в срок, не превышающий 14 рабочих дней.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» согласен(на) на электронную обработку моих персональных данных, содержащихся в базах организаций, обладающих необходимыми сведениями для предоставления ЕЖКВ.

Поставлен(а) в известность о том, что излишне выплаченные размеры ЕЖКВ подлежат удержанию в установленном законодательством порядке.

Дата: _____ 20__ г. Подпись Заявителя _____

(№ и дата регистрации заявления)(подпись специалиста)

Расписка-уведомление

Заявление гр. _____ принято специалистом _____,

Зарегистрировано _____, регистрационный № _____.

Обо всех изменениях, влияющих на право получения ЕЖКВ, определения ее размера: смена места жительства, регистрационного учета, изменение состава семьи, изменение льготного статуса и др., обязуюсь сообщить в срок, не превышающий 14 рабочих дней.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» согласен(на) на обработку персональных данных, содержащихся в базах организаций, обладающих необходимыми сведениями для предоставления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты.

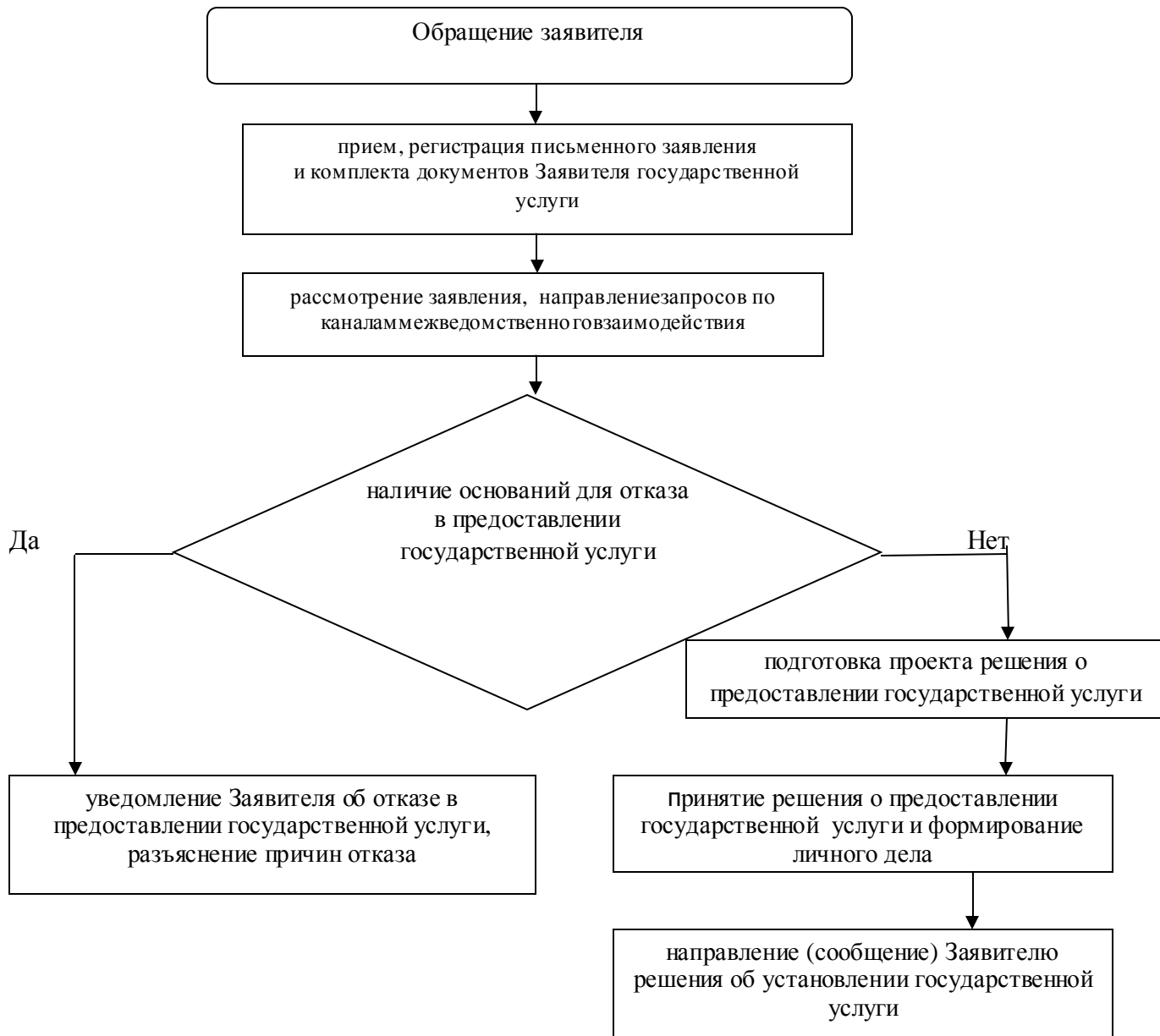
Поставлен(а) в известность о том, что излишне выплаченные размеры ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты подлежат удержанию в установленном законодательством порядке.

Дата: _____ 20__ г. Подпись Заявителя _____

**Показатели доступности и качества предоставления
государственной услуги и их значения**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Количественные показатели доступности предоставления государственной услуги		
1.	Процент Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 20 минут	100
2.	Процент Заявителей, удовлетворенных графиком работы ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной	90
3.	Количество документов, требуемых для получения услуги	100
Качественные показатели доступности предоставления государственной услуги		
4.	Достоверность информации о предоставляемой услуге	100
5.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов	100
6.	Наличие различных каналов получения услуги	6
7.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	100
Количественные показатели оценки качества предоставления государственной услуги		
8.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги	100
9.	Количество обоснованных жалоб	0
Показатели оценки качества предоставления государственной услуги		
10.	Культура обслуживания (вежливость, эстетичность)	90
11.	Эффективность результатов труда специалистов ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной (профессиональное мастерство)	100
12.	Качество результатов труда специалистов ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной (профессиональное мастерство)	100

**Блок-схема
предоставления государственной услуги
«Предоставление дополнительных гарантий по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»**



**Журнал
регистрации заявлений и решений по вопросу
предоставления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты**

№ п/п	Дата приема заявления	ФИО Заявителя	Место жительства	ФИО должностного лица, принявшего заявления и его подпись	Дата, номери содержание принятого решения о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (отказе в предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты)

Форма уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги

(Ф.И.О. Заявителя)

(адрес проживания Заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ № _____

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

В соответствии с административным регламентом предоставления государственной услуги «Предоставление дополнительных гарантий по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» ООКСМП Администрации ЗАТО г.Островной принято решение об отказе в приеме заявления/рассмотрении заявления от _____,
(ненужное зачеркнуть) (дата поступления заявления)

_____, в связи _____
(регистрационный номер) (причина отказа)

(подпись начальника ООКСМП
Администрации ЗАТО г. Островной)

(расшифровка подписи)

« _____ » _____ 20__ г.

П Р И К А З

“ _____ ” _____ 20 ____ г. № _____

О назначении и выплате денежных средств

В соответствии с Законом Мурманской области от 28.12.2004 № 568-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» (с изменениями и дополнениями), постановлением Правительства Мурманской области от 21.04.2010 № 170-ПП «О порядке определения размера ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и коммунальных услуг детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшимся без попечения родителей»

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Назначить с ... и производить выплату денежных средств (Ф.И.О.), ... года рождения, оставшегося без попечения родителей, проживающему по адресу: ..., на оплату коммунальных услуг, в том числе:

- ежемесячно с _____ в размере ... руб. (... рублей ... копейки).

Денежные средства перечислять на лицевой счет _____ (Ф.И.О.) № _____, открытый в филиале Мурманского отделения Сбербанка России № _____.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на специалиста _____ (Ф. И.О.).

Начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной _____ В.А.Булатова

(подпись начальника ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной)

(расшифровка
подписи)

МП

ФОРМА ЖАЛОБЫ

Начальнику ООКСМП Администрации ЗАТО г.
Островной _____

(Ф.И.О. Заявителя)
проживающего по адресу: _____

контактный телефон _____

E-mail: _____

ЖАЛОБА

Излагается суть нарушенных прав законных интересов,
противоправного решения, действия (бездействия) с указанием должности, фамилии,
имени, отчества должностного лица, решение, действия которого нарушают права и
законные интересы Заявителя.

(При необходимости прилагаются копии документов).

Ответ прошу направить по почте:

(почтовый или электронный адрес)

(подпись Заявителя)

(расшифровка подписи)

«_____» _____ 20__ г.
