



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК

АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21.06.2016 г.

№ 752

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление помощи ветеранам Великой Отечественной войны в улучшении социально-бытовых условий»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 10.06.2013 № 578 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов муниципальных услуг (функций) и государственных услуг (функций) по переданным полномочиям, осуществляемых по обращениям заявителей», администрация ЗАТО г.Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление помощи ветеранам Великой Отечественной войны в улучшении социально-бытовых условий» согласно приложению к постановлению.

2. Постановление вступает в силу с даты его официального опубликования.

3. Опубликовать постановление в газете «Североморские вести» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск.

**Глава администрации
ЗАТО г.Североморск**

И.Л. Норина

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление помощи ветеранам Великой Отечественной войны
в улучшении социально-бытовых условий»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление помощи ветеранам Великой Отечественной войны в улучшении социально-бытовых условий» (далее - Регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

Регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги, состав, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц или муниципальных служащих.

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются зарегистрированные по месту жительства (по месту пребывания) на территории ЗАТО г.Североморск одиноко проживающие ветераны Великой Отечественной войны (далее ветераны войны) и бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны (далее - бывшие несовершеннолетние узники фашизма), одиноко проживающие супружеские пары, в которых один из супругов является ветераном войны или бывшим несовершеннолетним узником фашизма, одиноко проживающие супружеские пары ветеранов войны или бывших несовершеннолетних узников фашизма, ветераны войны, бывшие несовершеннолетние узники фашизма, проживающие совместно с другими членами семьи (за исключением супругов) и имеющие среднедушевой доход ниже двух кратной величины прожиточного минимума в расчете на душу населения, установленной Правительством Мурманской области на день обращения (далее - Заявители).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в отделе по работе с отдельными категориями граждан администрации ЗАТО г.Североморск (далее - Отдел) по адресу: 184606, Мурманская область, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.8.

График работы Отдела:

понедельник - четверг с 08.30 до 17.15;

пятница с 08.30 до 17.00,

обед с 13.00 до 14.30;

суббота, воскресенье - выходные дни.

График приема посетителей должностным лицом по предоставлению муниципальной услуги:

Понедельник, вторник, четверг с 9.00 до 13.00, с 14.30 до 17.00.

Номер телефона, по которому можно получить информацию: (8 81537) 5-01-48.

Адрес электронной почты для консультаций, обращений и направлений электронных писем: oszn@citysever.ru.

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 184606, Мурманская обл., г.Североморск, ул.Ломоносова, д.8, Отдел по работе с отдельными категориями граждан администрации ЗАТО г.Североморск.

1.3.2. Информация, представляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

1.3.3. Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц о муниципальной услуге являются:

- достоверность и полнота информирования;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на региональном интернет-портале государственных и муниципальных услуг: 51gosuslugi.ru;
- средств массовой информации;
- информационных стендов.

1.3.6. Индивидуальное информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом Отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

1.3.7. Индивидуальное устное информирование осуществляется не более 15 минут. Время ожидания Заявителей при индивидуальном устном информировании (при обращении заинтересованных лиц за информацией лично) не может превышать 15 минут.

1.3.8. При ответе на телефонные звонки специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан:

- 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.

1.3.9. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если специалист Отдела не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации.

1.3.10. Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.11. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя. Начальник Отдела определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.12. Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет информирование по следующим направлениям:

- а) о месте нахождения и графике работы Отдела;

- б) о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- в) о сроках принятия решения по предоставлению муниципальной услуги;
- г) о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- д) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- е) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.13. Публичное информирование о муниципальной услуге осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, на информационных стендах, в том числе расположенных в помещении Отдела, на официальном сайте администрации ЗАТО г.Североморск (www.sitysever.ru), на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» (<http://51gosuslugi.ru>).

- 1.3.14. На информационных стендах может содержаться следующая информация:
- извлечения из текста настоящего Регламента;
 - перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
 - образцы заявлений;
 - основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
 - порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Отдела.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление помощи ветеранам Великой Отечественной войны в улучшении социально-бытовых условий.

2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией ЗАТО г.Североморск в лице Отдела. Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются специалисты Отдела.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги Отдел взаимодействует с МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в ЗАТО г.Североморск» (далее - МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск») (г.Североморск, ул.Сизова, 7а, телефон (81537) 4-91-31) в части предоставления сведений о составе семьи.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- принятие распоряжения администрации ЗАТО г.Североморск о предоставлении помощи ветеранам Великой Отечественной войны;
- принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, уведомление Заявителя о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги и порядке его обжалования.

Помощь в улучшении социально-бытовых условий (далее - помощь) может быть предоставлена на следующие цели:

- приобретение и ремонт бытовой техники;
- приобретение и ремонт сантехнического оборудования и материалов;
- приобретение и ремонт медицинской техники, препаратов, лекарств, средств личной гигиены (далее - медицинская техника);
- оплату медицинских услуг.

Помощь предоставляется один раз в календарном году в виде единовременной денежной компенсации в размере фактических расходов, понесенных в текущем году или последнем квартале предыдущего года на приобретение товаров и услуг, как в совокупности, так и по отдельности, на сумму не более 10 000 рублей.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 рабочих дней со дня приема и регистрации заявления, указанного в п. 2.6.1 настоящего Регламента.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск;
- постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 22.04.2014 № 375 «О дополнительных мерах социальной поддержки ветеранов Великой Отечественной войны»;
- постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 22.08.2013 № 852 «Об утверждении Положения об отделе по работе с отдельными категориями граждан администрации ЗАТО».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- 1) заявление установленного образца (приложение к Регламенту № 1);
- 2) копия документа, удостоверяющего личность заявителя;
- 3) копии документов, подтверждающих право заявителя на получение социальной поддержки, к которым относится:
 - а) удостоверение ветерана Великой Отечественной войны;
 - б) удостоверение бывшего несовершеннолетнего узника фашизма;
 - в) подлинники документов о понесенных расходах (товарные и кассовые чеки, подтверждающие приобретение и ремонт бытовой или медицинской техники сантехнического оборудования и материалов, медицинских услуг; договор на выполнение работ, акт о приемке выполненных работ и др.);
 - г) документы о доходах всех членов семьи за три последних месяца, предшествующих месяцу подачи заявления (для заявителей, проживающих совместно с другими членами семьи);
- 4) справка о составе семьи.

Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги при необходимости снимает копии документов и заверяет их.

В случае представления заявителем нотариально заверенных копий предъявление оригиналов документов не требуется.

Указанные документы в виде нотариально заверенных копий могут быть высланы по почте, а также могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Отдел с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе в сети Интернет, включая региональный Интернет-портал государственных и муниципальных услуг.

В случае обращения законного представителя или представителя по доверенности предъявляются документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя.

2.6.2. Обязанность по представлению документов, указанных в подпунктах «2» и «3» пункта 2.6.1. настоящего Регламента, возложена на Заявителя.

Документы, указанные в подпункте 4 пункта 2.6.1 настоящего Регламента, запрашиваются Отделом в МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск» в порядке межведомственного информационного взаимодействия, в том числе, при наличии технической возможности в электронной форме с использованием системы электронного межведомственного взаимодействия, в случае, если Заявитель не представил их самостоятельно.

2.6.3. Отдел не вправе требовать от Заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении администрации ЗАТО г.Североморск, иных органов местного самоуправления, государственных органов, и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6.4. Ответственность за достоверность предоставляемых заявителем документов возлагается на заявителя.

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

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов при личном обращении является непредставление документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя, и (или) несоответствие данных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.1 настоящего Регламента.

2.7.2. Основанием для отказа в рассмотрении документов, поступивших в электронном виде, является:

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

2.7.3. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- несоответствие Заявителя предъявляемым требованиям, указанным в п.1.2. настоящего Регламента;

- непредставление документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя, и (или) несоответствие данных документов требованиям, указанным в пунктах 2.6.1-2.6.4 настоящего Регламента;

- предоставление документов, содержащих недостоверные (заведомо ложные) сведения;

- отсутствие финансирования на реализацию мероприятий по предоставлению муниципальной услуги.

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

2.7.5. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

2.9.2. Здание, в котором располагаются помещения для предоставления муниципальных услуг, должно обладать условиями для беспрепятственного доступа инвалидов.

2.9.3. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.4. Помещения должны быть оснащены техническими средствами, обеспечивающими доступ людей с ограниченными возможностями здоровья.

2.9.5. В помещения должен быть обеспечен доступ сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

При необходимости, должен быть обеспечен допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти.

2.9.6. В помещениях должна быть предоставлена возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги. В случае необходимости специалистом Отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги, осуществляется сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

2.9.7. Специалистом Отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги, оказывается иная необходимая помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

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

2.9.9. 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.

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

2.9.11. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

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

2.9.12. Кабинет приема Заявителей обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютером, средством электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехником), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами о предоставлении муниципальной услуги, позволяющими своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

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

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

Информация должна быть продублирована знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

2.9.15. 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 муниципальной услуги

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

2.10.2. В число количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы Отдела;
- количество взаимодействий Заявителя со специалистами Отдела при предоставлении муниципальной услуги;
- место расположения Отдела;
- количество документов, требуемых при получении муниципальной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности входят:

- правдивость (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 входят:

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

2.10.5. В группу качественных показателей оценки качества входят:

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

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Бланк заявления, а также перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, Заявитель может получить в электронном виде на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51gosuslugi.ru>.

2.11.2. При обращении за предоставлением муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей (ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

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

2.11.4. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого или регионального портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна Заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

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

2.11.6. В случае выявления расхождения с имеющейся в Отделе информацией проводится дополнительная проверка сведений, содержащихся в документах, представленных Заявителем.

Уведомление о решении проведения дополнительной проверки должно быть направлено Заявителю в письменной форме в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения. В этом случае сроки предоставления муниципальной услуги, указанные в пункте 2.4 Регламента, продлеваются до 30 рабочих дней со дня принятия документов.

2.11.7. Дополнительная проверка сведений, содержащихся в документах, представленных заявителем, проводится путем направления запросов в соответствующие организации, в органы местного самоуправления и в органы государственной власти.

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

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

- прием и регистрация заявления и документов для предоставления муниципальной услуги;
- проверка документов, осуществление межведомственного взаимодействия;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в ее предоставлении.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги приведена в блок-схеме (приложение № 3).

3.2. Прием и регистрация заявления и документов для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление в Отдел заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Регламента:

- доставленных лично заявителем;
- направленных по почте;
- полученных в электронном виде.

3.2.2. Прием и регистрация заявления и документов при личном приеме

При личном приеме специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- устанавливает личность Заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность;
- проверяет наличие документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и их надлежащее оформление;
- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам. При отсутствии у Заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления. В исключительных случаях заполняет заявление от имени Заявителя, после чего зачитывает текст заявления заявителю и предлагает ему поставить личную подпись.

По результатам проверки:

а) в случае выявления недостатков в предоставленных документах, обязанность по предъявлению которых возложена на Заявителя, специалист Отдела, уведомляет Заявителя о наличии таких недостатков, предлагает принять меры по их устранению, разъясняет, что не предоставление документов является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги Заявителю.

б) в случае отсутствия оснований для отказа настоящего Регламента:

- сверяет копии представленных документов, после их сверки с соответствующими оригиналами (кроме заверенных в нотариальном порядке) проставляет штамп Отдела «копия верна», с указанием наименования должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения, после чего оригиналы документов возвращает Заявителю;

- осуществляет их регистрацию в «Журнале регистрации заявлений граждан на предоставление мер социальной поддержки»;

- осуществляет административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в подразделе 3.3. настоящего Регламента.

Общий срок регистрации заявления и документов при личном приеме не должен превышать 15 минут.

3.2.3. Прием и регистрация заявления и документов, поступивших по почте

3.2.3.1. В день поступления заявления и документов, направленных по почте, должностное лицо, ответственное за делопроизводство, регистрирует их в журнале регистрации входящих документов и передает специалисту Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.3.2. Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в день получения документов и заявления от должностного лица, ответственного за делопроизводство:

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

- осуществляет регистрацию заявления и документов в «Журнале регистрации заявлений граждан на предоставление мер социальной поддержки»;

- осуществляет административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в подразделе 3.3. настоящего Регламента.

3.2.4. Прием и регистрация заявления и документов, полученных в электронном виде

3.2.4.1. В день поступления заявления и документов в информационную систему, используемую Отделом для предоставления услуги (далее - ИС), через портал государственных и муниципальных услуг специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения (уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» Заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме).

По итогам проверки:

а) в случае наличия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.2 настоящего Регламента:

- формирует в информационной системе уведомление об отказе с указанием причин отказа;

- после подписания уведомления усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Отдела направляет его на портал государственных и муниципальных услуг;

б) в случае отсутствия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.2 настоящего Регламента:

- регистрирует в ИС заявление и документы;

- направляет информацию о регистрации заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Отдела;

- осуществляет регистрацию заявления и документов в «Журнале регистрации заявлений граждан на предоставление мер социальной поддержки»;

- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем Регламенте.

Уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» Заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

3.2.4.2. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, выполняет с использованием программного обеспечения следующие действия:

- проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

- формирует извещение о получении заявления и документов, после подписания усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Отдела отправляет его Заявителю;

- проверяет наличие оснований для отказа в рассмотрении документов, указанных в пункте 2.7.2 Регламента.

а) в случае наличия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.2 настоящего Регламента:

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

- после подписания усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Отдела отправляет уведомление об отказе в рассмотрении документов Заявителю.

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.2 настоящего Регламента:

- осуществляет регистрацию заявления и документов в «Журнале регистрации заявлений граждан на предоставление мер социальной поддержки»;

- формирует уведомление о приеме заявления и документов, после подписания усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Отдела отправляет его Заявителю;

- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с административными процедурами, указанными в подразделе 3.3. Регламента.

3.2.4.3. О ходе рассмотрения заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан направлять в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Отдела, на портал государственных и муниципальных услуг.

3.2.4.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры 3 рабочих дня.

3.3. Проверка документов, осуществление межведомственного взаимодействия

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация заявления и прилагаемых документов.

3.3.2. После регистрации заявления и документов специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет правильность заполнения заявления, полноту и достоверность представленных документов.

По результатам проверки:

а) в случае наличия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.3 Регламента, в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов:

- готовит проект письма-уведомления в адрес Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги с объяснением содержания выявленных недостатков и предложением принять меры по их устранению;

б) в случае отсутствия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.3 Регламента, в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов:

- формирует межведомственный запрос в соответствующие органы (организации), в распоряжении которых находятся информация (сведения), необходимые для исполнения муниципальной услуги о предоставлении документов (сведений), в случае непредставления Заявителем самостоятельно документов, указанных в подпункте «г» пункта 2.6.1 настоящего Регламента;

- передает межведомственный запрос начальнику Отдела.

3.3.3. Начальник Отдела в течение 1 рабочего дня со дня получения проекта межведомственного запроса о предоставлении информации (сведений) подписывает его и передает специалисту Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для его регистрации и отправки.

3.3.4. Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня направляет межведомственный запрос в электронной форме, при наличии технической возможности, или простым почтовым отправлением, либо иным способом, согласованным с адресатом.

3.3.5. При поступлении ответа на межведомственный запрос и предоставлении документов (сведений), необходимых для исполнения муниципальной услуги, специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, выполняет действия по регистрации и рассмотрению поступивших документов.

3.3.6. В случае выявления расхождений с имеющейся в Отделе информацией, Отделом проводится дополнительная проверка сведений, содержащихся в документах, в соответствии с пунктами 2.11.6 и 2.11.7 настоящего Регламента.

3.3.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры 8 рабочих дней.

3.4. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в ее предоставлении

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение начальником Отдела от специалиста Отдела, ответственного за предоставление муниципальной услуги, заявления и прилагаемых документов для рассмотрения.

3.4.2. Начальник Отдела в течение 1 рабочего дня рассматривает документы.

По результатам рассмотрения заявления и документов:

а) в случае наличия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.3 настоящего Регламента, принимается решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа;

б) в случае отсутствия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.3 настоящего Регламента, принимается решение о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги начальник Отдела подписывает письмо-уведомление в адрес Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передает его должностному лицу, ответственному за делопроизводство.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня получения письма-уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует его в журнале регистрации исходящих документов и отправляет в адрес Заявителя почтовой связью или электронной почтой, или на портал государственных и муниципальных услуг (в зависимости от способа обращения Заявителя).

3.4.4. В случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня после принятия решения готовит:

- проект распоряжения администрации ЗАТО г.Североморск о предоставлении помощи ветеранам Великой Отечественной войны (далее - проект распоряжения администрации ЗАТО г.Североморск).

3.4.5. Начальник отдела согласовывает проект распоряжения администрации ЗАТО г.Североморск с руководителями структурных подразделений администрации ЗАТО г.Североморск.

После согласования проекта распоряжения администрации ЗАТО г.Североморск начальник Отдела направляет его в отдел административных и организационных вопросов администрации ЗАТО г.Североморск для подписания Главой администрации ЗАТО г.Североморск.

4. Формы контроля за исполнением Регламента

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

4.1.1. Текущий контроль осуществляется с целью выявления нарушений прав граждан путем проверок соблюдения и исполнения специалистами Отдела положений настоящего Регламента.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением сроков, последовательностью действий, определенных настоящим Регламентом, в отношении специалистов Отдела осуществляется начальником Отдела.

4.1.3. Текущий контроль в отношении начальника Отдела при предоставлении муниципальной услуги осуществляется Первым заместителем Главы администрации ЗАТО г.Североморск.

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. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов Отдела.

При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной 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 внеплановой проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги на основании распоряжения администрации ЗАТО г.Североморск формируется комиссия.

4.2.4. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки произвольной формы. Справку подписывает председатель комиссии.

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

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

4.3.2. Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований Регламента закреплена в должностных инструкциях.

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

4.4.1. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной 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) специалистов.

4.4.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет начальник Отдела.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) специалистов Отдела и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) Отказ Отдела, специалиста Отдела, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается начальником Отдела при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги вследствие решений и действий (бездействия) должностного лица либо муниципальных служащих Отдела.

Жалобы на решения, принятые начальником Отдела, подаются в администрацию ЗАТО г.Североморск.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении к Регламенту № 4.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалиста отдела либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) специалиста отдела либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке Заявители имеют право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, через МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск», с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации ЗАТО г.Североморск, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал) а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется в отделе по работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Североморск (далее - отдел по работе с обращениями граждан) по адресу: 184604, Мурманская область, город Североморск, ул.Ломоносова, дом 4, кабинет № 30, телефон (8815-37) 4-95-30, тел./факс: (8815-37) 4-24-29.

График работы отдела по работе с обращениями граждан:

- понедельник - четверг с 8.30 до 17.15, обед с 13.00 до 14.30;

- пятница с 8.30 до 17.00, обед с 13.00 до 14.30;

- суббота, воскресенье - выходные дни.

При поступлении жалобы через МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск» жалоба передается в администрацию ЗАТО г.Североморск в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск» и администрацией ЗАТО г.Североморск, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск;

- «Виртуальной приемной» на официальном сайте ОМСУ ЗАТО г.Североморск (<http://www.citysever.ru>);

- интернет-портал государственных и муниципальных услуг (<http://gosuslugi.ru>);

- регионального интернет-портала государственных и муниципальных услуг (<http://51gosuslugi.ru>);

- электронной почты отдела по работе с обращениями граждан (zhlbtd@sitysever.ru).

5.6. Жалоба, поступившая в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.4 Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.7. Отдел обеспечивает:

- информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их специалистов либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном интернет-портале;

- консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их специалистов либо муниципальных служащих.

Отдел по работе с обращениями граждан обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц является получение от Заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Начальник Отдела проводит личный прием Заявителей без предварительной записи в понедельник и четверг с 9.00 до 13.00, с 14.30 до 17.00. по адресу, указанному в пункте 1.3.1 Регламента.

5.8.2. Глава администрации ЗАТО г.Североморск проводит личный прием по предварительной записи.

Запись Заявителей производится должностным лицом отдела по работе с обращениями граждан при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющее запись Заявителя на личный прием, информирует Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

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

5.8.3. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Заявителя и подписанная руководителем Заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в отделе по работе с обращениями граждан информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном законодательством порядке. О принятии письменной жалобы Заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу отдела по работе с обращениями граждан, в течение 1 рабочего дня.

Должностное лицо отдела по работе с обращениями граждан обязано:

- зарегистрировать жалобу;

- оформить расписку о приеме жалобы;

- передать жалобу Главе администрации ЗАТО г.Североморск.

5.8.6. Должностное лицо отдела по работе с обращениями граждан в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;

- регистрирует жалобу, вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); фамилию, имя и отчество Заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп администрации ЗАТО г.Североморск и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

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

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дату представления жалобы;
- б) фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя;
- в) перечень документов с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилию, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы, и его подпись;
- ж) телефон, электронную почту, по которой Заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо отдела по работе с обращениями граждан в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии Главе администрации ЗАТО г.Североморск.

5.8.7. Получив письменную жалобу Заявителя, Глава администрации ЗАТО г.Североморск назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию уполномоченного лица подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись Главе администрации ЗАТО г.Североморск.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы Глава администрации ЗАТО г.Североморск принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Отделом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Главы администрации ЗАТО г.Североморск, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

Ответ на жалобу, поступившую в администрацию ЗАТО г.Североморск в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица или уполномоченного на рассмотрение жалобы подразделения администрации ЗАТО г.Североморск, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

Ответ на жалобу, поступившую в администрацию ЗАТО г.Североморск в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию администрации ЗАТО г.Североморск или должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

- при получении жалобы, в тексте которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, организация, уполномоченная на рассмотрение жалобы вправе оставить жалобу без ответа и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Приложение № 1

к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление помощи ветеранам Великой
Отечественной войны в улучшении социально-
бытовых условий», утвержденному
постановлением администрации
ЗАТО г.Североморск от 21.06.2016 № 752

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ

Главе администрации ЗАТО г.Североморск
от _____
проживающего (ей) по адресу: _____

телефон _____
паспорт: серия _____ № _____
когда выдан: _____ кем выдан _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить помощь в виде единовременной денежной компенсации на приобретение и ремонт бытовой техники, сантехнического оборудования и материалов

_____ (наименование оборудования или материалов)

Являюсь _____ (указать льготную категорию)

Доход семьи (для ветеранов, проживающих совместно с другими членами семьи)

_____ (зарплата, пенсия, социальные пособия, выплаты и др.)

Денежные средства прошу перечислить в Мурманское отделение № 8627/ _____
ПОАО «Сбербанк России» на мой лицевой счет № _____.

К заявлению прилагаю:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» согласен(а) на обработку персональных данных, переданных мною лично и содержащихся в базах учреждений (организаций), обладающих необходимыми сведениями для установления и осуществления мер социальной поддержки.

Дата _____

Подпись заявителя _____

Заявление зарегистрировано « ____ » _____ 20 ____ г.

Документы принял специалист: _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись специалиста)

Расписка

Заявление гр. _____ принято специалистом _____.

Зарегистрировано _____ регистрационный № _____.

« ____ » _____ 20 ____ г.

_____ (подпись)

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

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной 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 Отдела	90
3.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги - не более 2	100
4.	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге	100
5.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за повторной консультацией)	10
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
7.	Количество обоснованных жалоб	0
8.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) должностных лиц	100
9.	% заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100

Приложение № 3

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление помощи ветеранам Великой Отечественной войны в улучшении социально-бытовых условий», утвержденному постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 21.06.2016 № 752

БЛОК-СХЕМА предоставления муниципальной услуги «Предоставление помощи ветеранам Великой Отечественной войны в улучшении социально-бытовых условий»



Приложение № 4

к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление помощи ветеранам Великой
Отечественной войны в улучшении социально-
бытовых условий», утвержденному
постановлением администрации
ЗАТО г.Североморск от 21.06.2016 № 752

ФОРМА ЖАЛОБЫ

Главе администрации

ЗАТО г.Североморск

от _____

(Ф.И.О. заявителя)

проживающего по адресу: _____

контактный телефон _____

E-mail: _____

ЖАЛОБА

Излагается суть нарушенных прав и 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)

«__» _____ 20__ г.

(подпись заявителя)

(расшифровка подписи)
