

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
социального развития
Мурманской области
от 11.10.2018 № 453

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Министерства социального развития Мурманской области
по предоставлению государственной услуги «Предоставление
неработающим пенсионерам региональной социальной доплаты к пенсии
до величины прожиточного минимума»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги «Предоставление неработающим пенсионерам региональной социальной доплаты к пенсии до величины прожиточного минимума» (далее – государственная услуга и региональная социальная доплата соответственно).

1.2. Описание заявителей

Заявителями для предоставления региональной социальной доплаты (далее – заявитель) являются:

- пенсионеры, проживающие на территории Мурманской области, не осуществляющие работу и (или) иную деятельность, в период которой они подлежат обязательному пенсионному страхованию в соответствии с Федеральным законом «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации», пенсия которым установлена в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- законные представители или доверенные лица вышеуказанных лиц.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты и (или) формы обратной связи в сети «Интернет» Министерства социального развития Мурманской области (далее – Министерство), государственных областных казенных учреждений - центров социальной поддержки населения (далее - Учреждения) размещаются:

- на официальном сайте Министерства: <http://minsoc.gov-murman.ru>;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр);
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;
- на Региональном портале электронных услуг Мурманской области (далее - Региональный портал) <https://51.gosuslugi.ru>;
- на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги.

1.3.2. На Региональном портале и Едином портале размещается следующая информация:

- 1) способы предоставления услуги;
- 2) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги;
- 3) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а так же перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- 4) категория заявителей, которым предоставляется услуга;
- 5) срок предоставления государственной услуги;
- 6) описание результата предоставления услуги;
- 7) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе);
- 8) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;
- 9) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;
- 10) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

1.3.3. Информация на Региональном портале электронных услуг Мурманской области и Едином портале о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральном реестре, предоставляется заявителю бесплатно.

1.3.4. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

1.3.5. Информирование о порядке предоставления государственной услуги, в том числе об услугах, необходимых и обязательных для ее предоставления, осуществляют должностные лица Учреждений.

1.3.6. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.7. Информирование осуществляется с использованием:

- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети «Интернет», в том числе Единого портала и Регионального портала, официальных сайтов Учреждений, Министерства;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов);
- информационных стендов.

1.3.8. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, обязано:

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

Максимальное время телефонного консультирования не должно превышать 15 минут.

1.3.9. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, дает ответ в пределах своей компетенции.

Факт устного консультирования фиксируется в Журнале учета приема граждан (Приложение № 7).

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

- а) изложить суть обращения в письменной форме;
- б) обратиться в иное удобное для заявителя время для консультации;
- в) получить необходимую консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.10. Должностные лица Учреждений, ответственные за прием и консультирование граждан, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.11. При наличии письменного обращения заявителю направляются письменные разъяснения. Должностные лица Учреждения, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.12. Руководитель Учреждения или иные уполномоченные ими должностные лица определяют исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.13. Письменный ответ подписывает руководитель Учреждения или иные уполномоченные им должностные лица. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом, либо с использованием сети «Интернет», в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа получения, указанного в письменном обращении заявителя.

1.3.14. При письменном консультировании должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, направляет ответ заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в иные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению руководителя Учреждения или иных уполномоченных ими должностных лиц срок рассмотрения письменных обращений, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, может быть продлен на срок до 30 дней с письменным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (Приложение № 1).

1.3.15. Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении к должностному лицу Учреждения, осуществляющему прием и консультирование граждан.

1.3.16. При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные, желаемые дату и время представления документов.

Предварительная запись осуществляется путем внесения должностным лицом Учреждения, ответственным за прием и консультирование граждан, в журнал предварительной записи граждан (Приложение № 2).

1.3.17. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, сообщает заявителю дату и время его обращения в Учреждение и номер кабинета, в который следует обратиться.

1.3.18. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, в обязательном порядке информирует заявителя, обратившегося за консультацией о порядке предоставления государственной услуги:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;
- г) об основаниях прекращения государственной услуги;
- д) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе документов, которые заявитель вправе не представлять;

е) о порядке обжалования решений, действий или бездействия Учреждения, его должностных лиц.

1.3.19. Устное консультирование осуществляется с привлечением электронных средств массовой информации, радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.3.20. Выступления в средствах массовой информации, на встречах с населением должностных лиц Министерства, Учреждений, ответственных за прием и консультирование граждан, согласовываются с руководителем Министерства, Учреждения.

1.3.21. Консультирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов, в том числе настольных. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

1.3.22. Учреждения осуществляют прием заявителей и сбор документов для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком работы.

1.3.23. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов в Учреждениях, на официальном сайте Министерства размещается следующая информация:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие вопросы назначения выплаты;
- б) извлечения из текста настоящего Административного регламента;
- в) перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- г) образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления государственной услуги;
- д) схема размещения должностных лиц Учреждения, ведущих прием граждан, и режим приема ими граждан;
- е) адреса, график работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги;
- ж) основания и условия предоставления государственной услуги;
- з) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- и) основания для прекращения предоставления государственной услуги;
- к) порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги в Министерстве, Учреждениях;
- л) порядок обжалования решений, действий или бездействия Учреждения, его должностных лиц.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Предоставление неработающим пенсионерам региональной социальной доплаты к пенсии до величины прожиточного минимума.

2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Министерство организует предоставление государственной услуги в подведомственных Учреждениях.

2.2.3. При предоставлении государственной услуги Учреждения взаимодействуют:

- с МВД России в части получения сведений о регистрации заявителей на территории Мурманской области;

- с органами, осуществляющими пенсионное обеспечение, в части получения сведений о размерах назначенных заявителям денежных выплат.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

– направление заявителю уведомления об установлении региональной социальной доплаты;

– направление заявителю уведомления об отказе в установлении региональной социальной доплаты.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Решение об установлении или об отказе в установлении региональной социальной доплаты принимается не позднее чем через 10 рабочих дней после обращения со всеми необходимыми документами, указанными в пункте 2.6.1 Административного регламента и получения извещения от территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации о размерах денежных выплат, учитываемых при подсчете общей суммы материального обеспечения пенсионера.

2.4.2. Максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче документов, при получении консультации или при получении конечного результата предоставления государственной услуги от заявителя, оценки документов, их полноты, достаточности при личном обращении не должно превышать 15 минут.

Срок регистрации заявления и документов – 1 рабочий день.

2.4.3. Уведомление об отказе в установлении региональной социальной доплаты направляется в адрес заявителя в течение 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. В уведомлении приводится обоснование отказа.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

2.5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации¹;
- Законом Мурманской области от 23.12.2004 года № 549-01-ЗМО «О государственной социальной помощи в Мурманской области»²;
- Законом Мурманской области от 28.09.2009 № 1137-01-ЗМО «О прожиточном минимуме пенсионера в Мурманской области в целях установления социальной доплаты к пенсии»³;
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 20.11.2009 № 917н «Об утверждении Порядка обмена информацией между территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации и уполномоченными органами исполнительной власти в субъекте российской Федерации в целях установления социальных доплат к пенсии»⁴;
- постановлением Правительства Мурманской области от 27.11.2009 № 553-ПП «О Правилах обращения за региональной социальной доплатой к пенсии, ее установления и выплаты»⁵;
- постановлением Правительства Мурманской области от 19.06.2015 № 256-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве социального развития Мурманской области»⁶;
- настоящим Административным регламентом.

2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещается на официальном сайте Министерства в сети «Интернет», в федеральном реестре и на Едином портале.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для принятия решения о предоставлении государственной услуги необходимы следующие документы:

- а) заявление о назначении региональной социальной доплаты (Приложение № 3);
- б) копия документа, удостоверяющего личность;
- в) копия трудовой книжки;
- г) копия документа, подтверждающего место фактического проживания (при отсутствии регистрации по месту жительства либо месту пребывания).

¹ «Российская газета» № 238-239, 08.12.1994

² «Мурманский Вестник», № 245, 24.12.2004

³ «Российская газета», № 251, 28.12.2009

⁴ «Мурманский вестник», № 234, 11.12.2009

⁵ «Мурманский вестник», № 34 от 01.03.2011

⁶ «Электронный бюллетень Правительства Мурманской области» <http://www.gov-murman.ru>, 23.06.2015

Копии документов должны быть предоставлены заявителями с одновременным представлением оригиналов. Копии документов после проверки их соответствия оригиналам заверяются лицом, принимающим документы, оригиналы документов возвращаются заявителю. В случае представления заявителем нотариально заверенных копий документов представление их оригиналов не требуется.

Заявитель освобождается от представления копий перечисленных документов, если ранее (до обращения за установлением региональной социальной доплаты) в учреждение представлялись аналогичные копии.

В случае обращения с заявлением о назначении региональной социальной доплаты законных или полномочных представителей заявителей дополнительно представляются документы, подтверждающие их полномочия.

Заявление и документы, указанные в настоящем пункте могут быть представлены в Учреждение лично заявителем (представителем заявителя), направлены по почте либо в электронном виде. Обязанность подтверждения факта отправки документов по почте лежит на заявителе. Копии документов, направленные в Учреждение по почте, должны быть заверены заявителем.

2.6.2. Для установления региональной социальной доплаты дополнительно необходимы следующие документы и (или) информация:

а) документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства либо месту пребывания;

б) справка, выданная органом, осуществляющим пенсионное обеспечение, действительная в течение срока не более 30 календарных дней до даты обращения и содержащая сведения о суммах денежных выплат, установленных ему в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области, по состоянию на дату выдачи документа (для пенсионеров, получающих пенсию в соответствии с Законом Российской Федерации от 12.02.1993 № 4468-1 «О пенсионном обеспечении лиц, проходивших военную службу, службу в органах внутренних дел, Государственной противопожарной службе, органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ, учреждениях и органах уголовно – исполнительной системы, войсках национальной гвардии Российской Федерации и их семей»);

в) страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования.

Документы и (или) информацию, указанные в настоящем пункте, Учреждение запрашивает в органах, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, иных государственных органах, органах местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы и (или) информация, 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 инициативе.

2.6.3. Заявление, а также иные документы, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента, могут быть представлены в форме

электронных документов и направлены в Учреждение с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая Региональный портал.

2.6.4. Заявление о предоставлении государственной услуги составляется в единственном экземпляре-подлиннике и подписывается заявителем.

Заявление должно быть заполнено лично заявителем.

Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений.

Представленные документы не должны иметь серьезных повреждений, 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 Учреждением к рассмотрению.

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

В случае, когда Учреждение располагает сведениями, необходимыми для установления региональной социальной доплаты, заявитель освобождается от обязанности представления всех или части документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента.

2.6.6. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов или областных учреждений, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или 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».

2.6.7. Ответственность за достоверность документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, и полноту содержащихся в них сведений, являющихся основанием для установления региональной социальной доплаты, возлагается на заявителя.

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

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов на бумажном носителе не предусмотрено.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- несоответствие заявителя требованиям пункта 1 статьи 10.2 Мурманской области от 23.12.2004 № 549-01-ЗМО «О государственной социальной помощи в Мурманской области»;
- представление документов, содержащих неполные и (или) недостоверные сведения;
- непредставление заявителем в трехдневный срок необходимых документов в случае, указанном в абзаце втором пункта 3.3.2. Административного регламента.

Непредставление (несвоевременное представление) документов (информации) органами и организациями по межведомственному запросу не является основанием для отказа в предоставлении заявителю государственной услуги.

2.7.3. Предоставление государственной услуги прекращается одновременно с прекращением выплаты соответствующей пенсии.

2.7.4. Оснований для приостановления принятия решения о предоставлении государственной услуги не предусмотрено.

2.7.5. Основанием для отказа в приеме к рассмотрению документов в электронном виде является:

- отсутствие электронной подписи;
- если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение условий признания ее действительности, установленных Федеральным законом от 6.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

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

2.8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.8.2. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом Российской Федерации от 11.02.1993 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату, размер которой установлен статьей 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.9.1. Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется или располагается Учреждение, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

2.9.2. Здание, в котором расположено Учреждение, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.9.3. Входы в помещения Учреждения должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.4. Центральный вход в здание Учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Учреждения;
- режим работы.

2.9.5. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.6. Прием заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.7. Для удобства заявителей помещения для приема заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

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

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

2.9.10. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.9.11. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

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

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

2.9.13. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления государственной услуги, размещаются в вестибюле Учреждения.

2.9.14. 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.

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

2.9.16. 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.

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

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

2.9.19. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления государственной услуги.

2.9.20. В Учреждениях организуются помещения для приема заявителей, предпочтительно в виде отдельного кабинета для ведущего прием должностного лица.

2.9.21. Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

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

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

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

2.9.24. 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.

2.9.25. Министерство и Учреждения обеспечивают создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности объектов (зданий, помещений) (далее - объекты) в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного доступа к объектам, в которых предоставляется государственная услуга;
- возможность самостоятельного или с помощью должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, передвижения по территории, на которой расположены объекты, в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, входа в такие объекты и выхода из них;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на территории объектов;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты, в которых предоставляется государственная услуга при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- оказание должностным лицом, предоставляющим государственную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению государственной услуги и использованию объектов наравне с другими лицами.

Требования к местам предоставления государственной услуги, изложенные в пунктах 2.9.1 - 2.9.23 Административного регламента, осуществляются с учетом условий доступности объектов, указанных в настоящем пункте Административного регламента.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

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

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления государственной услуги;
- график работы Учреждений;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой государственной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

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

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

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- 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 № 4 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на Едином портале.

2.11.2. Перечень видов электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением государственной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, используемой в целях приема обращения за получением государственной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется требованиями законодательства Российской Федерации в сфере информационной безопасности при приеме обращений за получением государственной услуги и (или) предоставлении такой услуги.

Заявитель - физическое лицо имеет право использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.11.3. Получение государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрено.

2.11.4. Состав действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении государственной услуги с использованием:

1) Регионального портала:

- получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

- формирование запроса;

- прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- получение сведений о ходе выполнения запроса;

- получение результата предоставления государственной услуги.

2) Единого портала:

- представление в установленном порядке информации и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения, его должностных лиц.

2.11.5. При поступлении в Учреждение заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронных документов - документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, направляются в форме электронного документа. При этом Учреждение обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу заявителя.

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;
- ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения и подготовка проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) и формирование личного дела заявителя;
- экспертиза документов, содержащихся в личном деле заявителя для установления права на получение государственной услуги;
- принятие решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги);
- порядок осуществления административных действий в электронной форме, в том числе с использованием Регионального портала электронных услуг Мурманской области;
- исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.2. Прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Учреждение заявления и документов.

Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги при личном приеме в Учреждении

3.2.1.1. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления:

- устанавливает личность заявителя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;
- осуществляет поиск информации о заявителе в базах данных Учреждения, в случае необходимости делает распечатку данных, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- проверяет наличие у заявителя (представителя заявителя) комплекта требуемых документов;
- при установлении в ходе приема факта отсутствия документов, необходимых для предоставления государственной услуги, или несоответствия представленных документов требованиям, уведомляет заявителя (представителя заявителя) о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков;
- заверяет копии представленных документов после сверки их с соответствующими подлинниками (кроме заверенных нотариально) штампом Учреждения «копия верна», наименованием должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения;
- 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 (Приложение № 3) и, при необходимости, оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления;
- вносит в Журнал регистрации заявлений об установлении региональной социальной доплаты (Приложение № 5) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- заполняет на представленном заявлении расписку-уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов, отрезает и передает ее заявителю;
- передает принятые и зарегистрированные заявление и документы должностному лицу Учреждения, ответственному за ввод информации в базу данных Учреждения, подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) (далее – специалист).

Срок выполнения административных действий - 15 минут.

*Прием документов для предоставления государственной услуги,
поступивших по почте*

3.2.1.2. В день поступления заявления и документов, направленных по почте, должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, регистрирует заявление и документы в электронной базе данных входящей

корреспонденции и передает руководителю Учреждения либо иному уполномоченному им лицу (далее – руководитель).

3.2.1.3. Руководитель в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от делопроизводителя, визирует заявление и возвращает вместе с документами делопроизводителю.

3.2.1.4. Делопроизводитель в день получения заявления и документов от руководителя, передает их должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов и регистрацию заявления.

3.2.1.5. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, при получении документов от делопроизводителя:

- осуществляет поиск информации о заявителе в базах данных Учреждения, в случае необходимости делает распечатку данных, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;

- регистрирует в Журнале регистрации заявлений по вопросу установления региональной социальной доплаты (Приложение № 5), заявление и полученные документы;

- заполняет на представленном заявлении расписку-уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов, отрезает и в течение рабочего дня, следующего за днем регистрации поступивших документов, передает делопроизводителю для направления заявителю;

- передает принятые и зарегистрированные заявление и документы специалисту.

Срок выполнения административных действий - 25 минут.

3.2.1.6. Делопроизводитель в день получения от должностного лица Учреждения, ответственного за прием документов и регистрацию заявления, расписки - уведомления о приеме и регистрации заявления и необходимых документов, регистрирует ее в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет заявителю простым почтовым отправлением.

3.3. Ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения и подготовка проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) и формирование личного дела заявителя

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение специалистом зарегистрированного заявления и документов.

3.3.2. Специалист в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от должностного лица Учреждения, ответственного за прием документов и регистрацию заявления:

- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя, и их надлежащее оформление. В случае

представления документов не в полном объеме уведомляет заявителя посредством телефонной связи о необходимости представления в Учреждение недостающих документов в течение 3 рабочих дней с даты информирования;

- осуществляет ввод информации в базу данных Учреждения: общую информацию о заявителе, правовую и выплатную информацию;

- подготавливает проекты межведомственных запросов о предоставлении документов и (или информации)⁷, указанных в пункте 2.6.2. Административного регламента, в государственные (муниципальные) органы и организации, в распоряжении которых находятся указанные документы и информация, если заявитель не представил такие документы по собственной инициативе. Передает проекты межведомственных запросов на рассмотрение и подпись руководителю.

3.3.3. Руководитель в день получения от специалиста проектов межведомственных запросов подписывает и передает их делопроизводителю.

3.3.4. Делопроизводитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя подписанных межведомственных запросов о предоставлении документов и (или) информации регистрирует их в электронной базе данных и направляет адресатам простым почтовым отправлением либо иным способом, согласованным с адресатами.

3.3.5. При поступлении ответов на межведомственные запросы делопроизводитель в день получения ответов, регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю.

3.3.6. Руководитель в день получения от делопроизводителя ответов на межведомственные запросы:

- рассматривает поступившие ответы на межведомственные запросы и расписывает их специалисту;

- передает ответы на межведомственные запросы с проставленной резолюцией делопроизводителю.

3.3.7. В день получения ответов на межведомственные запросы с резолюцией от руководителя, делопроизводитель передает ответы на межведомственные запросы специалисту.

3.3.8. Специалист в день получения ответов на межведомственные запросы от делопроизводителя осуществляет ввод в базу данных Учреждения сведений, полученных из ответов на межведомственные запросы.

3.3.9. Специалист по окончании ввода информации в базу данных Учреждения:

- проверяет наличие представленных заявителем в трехдневный срок документов в случае, указанном в абзаце втором пункта 3.3.2. Административного регламента;

⁷ Документы (информация), необходимая для предоставления государственной услуги, могут быть получены, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

- формирует в автоматизированном режиме проект решения об установлении государственной услуги либо об отказе в установлении государственной услуги (Приложение № 6);

- осуществляет распечатку проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги из базы данных Учреждения;

- проставляет на проекте решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги личную подпись и дату подготовки решения;

- в случае формирования проекта решения об отказе в предоставлении государственной услуги подготавливает проект уведомления об отказе;

- осуществляет формирование личного дела получателя региональной социальной доплаты в составе: проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги, заявления, представленных документов (в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги к личному делу прилагается проект уведомления об отказе);

- передает личное дело получателя региональной социальной доплаты для проведения экспертизы должностному лицу Учреждения, ответственному за экспертизу документов (далее – эксперт).

Срок выполнения административных действий – 3 рабочих дня.

3.4. Экспертиза документов, содержащихся в личном деле получателя региональной социальной доплаты, для установления права на получение государственной услуги

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение экспертом личного дела получателя региональной социальной доплаты.

3.4.2. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела получателя региональной социальной доплаты от специалиста проводит проверку документов, содержащихся в личном деле получателя региональной социальной доплаты на предмет:

- а) права заявителя на предоставление государственной услуги на основании представленных документов;

- б) наличия всех документов и сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, в личном деле получателя региональной социальной доплаты;

- в) корректности, полноты и правильности ввода информации в базу данных;

- г) законности, правильности подготовки проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги.

3.4.3. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки документов, содержащихся в личном деле получателя региональной социальной доплаты, выполняет одно из следующих административных действий:

– визирует проект решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги, уведомления об отказе в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги и передает личное дело получателя региональной социальной доплаты руководителю при отсутствии замечаний к содержащимся в нем документам, к информации о заявителе, введенной в базу данных Учреждения, к проекту решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги;

– возвращает личное дело получателя региональной социальной доплаты специалисту при выявлении замечаний к содержащимся в нем документам, к информации, введенной в базу данных Учреждения, к проекту решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги.

3.4.4. Специалист в течение 1 рабочего дня с момента получения на доработку личного дела получателя региональной социальной доплаты устраняет замечания и передает личное дело получателя региональной социальной доплаты эксперту.

3.4.5. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня получения от специалиста личного дела получателя региональной социальной доплаты после устранения замечаний, осуществляет административные действия, предусмотренные пунктами 3.4.2 – 3.4.3 Административного регламента.

Срок выполнения административных действий – 3 рабочих дня.

3.5. Принятие решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги)

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение руководителем от эксперта личного дела получателя региональной социальной доплаты.

3.5.2. Руководитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от эксперта личного дела получателя региональной социальной доплаты:

– рассматривает документы и материалы личного дела получателя региональной социальной доплаты;

– проставляет личную подпись и оттиск печати Учреждения на решении о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги. В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги, подписывает проект уведомления об отказе и передает его делопроизводителю;

– передает личное дело получателя региональной социальной доплаты должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов и регистрацию заявления.

3.5.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела получателя региональной социальной доплаты от руководителя:

– вносит дату и содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги в Журнал регистрации заявлений о назначении региональной социальной доплаты к пенсии (Приложение № 5).

– сообщает содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги заявителю по телефону при наличии соответствующего указания в заявлении;

– в случае если в заявлении об установлении региональной социальной доплаты было указано на необходимость направления принятого решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) по электронной почте, формирует в электронном виде принятое решение о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) (изготавливает сканкопию), уполномоченного лица Учреждения и направляет его заявителю, по адресу электронной почты, указанному в заявлении.

3.5.4. Делопроизводитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя уведомления об отказе, регистрирует его в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет заявителю простым почтовым отправлением.

Срок выполнения административных действий - 3 рабочих дня.

3.6. Принятие решения о прекращении региональной социальной доплаты

3.6.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры прекращения региональной социальной доплаты является возникновение обстоятельств, влекущих за собой прекращение выплаты региональной социальной доплаты.

3.6.2. Специалист в течение одного рабочего дня с момента доведения до него информации о возникновении обстоятельства, изложенного в пункте 2.7.3 Административного регламента:

- подготавливает проект решения о прекращении региональной социальной доплаты с указанием причины и срока окончания выплаты (Приложение № 6);

- проставляет в проекте решения в графе «расчет произвел» личную подпись с указанием фамилии и инициалов;

- передает проект решения вместе с личным делом получателя региональной социальной доплаты эксперту.

3.6.3. Эксперт в день получения от специалиста личного дела получателя региональной социальной доплаты с проектом решения о прекращении региональной социальной доплаты, проводит проверку проекта решения на предмет правомерности прекращения региональной социальной доплаты (в том числе, правильности установления срока прекращения региональной социальной доплаты).

3.6.4. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки проекта решения о прекращении региональной социальной доплаты выполняет одно из следующих административных действий:

а) при отсутствии замечаний к проекту решения о прекращении региональной социальной доплаты, в графе «расчет проверил» проставляет личную подпись с указанием фамилии и инициалов и передает личное дело получателя региональной социальной доплаты и проект решения о прекращении региональной социальной доплаты руководителю;

б) при выявлении замечаний к проекту решения о прекращении региональной социальной доплаты, возвращает личное дело получателя региональной социальной доплаты и проект решения о прекращении региональной социальной доплаты для устранения замечаний специалисту.

3.6.5. Специалист в течение 1 рабочего дня с момента получения от эксперта на доработку личного дела получателя региональной социальной доплаты и проекта решения о прекращении региональной социальной доплаты устраняет замечания и передает их эксперту.

3.6.6. Эксперт в течение 1 рабочего дня со дня получения от специалиста после устранения замечаний личного дела получателя региональной социальной доплаты и проекта решения о прекращении региональной социальной доплаты, выполняет административные действия, предусмотренные пунктами 3.6.3 – 3.6.4 Административного регламента.

3.6.7. Руководитель в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела получателя региональной социальной доплаты и проекта решения о прекращении региональной социальной доплаты от эксперта:

- рассматривает личное дело получателя региональной социальной доплаты и проект решения о прекращении региональной социальной доплаты;

- проставляет в графе «руководитель» личную подпись и отпечаток печати Учреждения на решении о прекращении региональной социальной доплаты;

- возвращает личное дело получателя региональной социальной доплаты вместе с решением о прекращении региональной социальной доплаты должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов и регистрацию заявления.

3.6.8. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления в день получения личного дела получателя региональной социальной доплаты вместе с решением о прекращении региональной социальной доплаты от руководителя:

- производит в базе данных АИС «Электронный социальный регистр населения Мурманской области» отметку о снятии получателя с учета с указанием причины;

- заносит в личное дело получателя региональной социальной доплаты сведения о снятии с учета;
 - регистрирует решение о прекращении региональной социальной доплаты (присваивает регистрационный номер и дату принятия решения);
 - вносит в журнал регистрации заявлений о назначении региональной социальной доплаты (Приложение № 5) номер и дату решения о прекращении региональной социальной доплаты;
 - сообщает по телефону содержание принятого решения о прекращении региональной социальной доплаты заявителю (за исключением случаев прекращения по причине смерти заявителя) или представителю заявителя.
- Срок исполнения административных действий - 3 рабочих дня.

3.7. Порядок осуществления административных действий в электронной форме, в том числе с использованием Регионального портала электронных услуг Мурманской области

3.7.1. Для получения государственной услуги через Региональный портал заявителю необходимо предварительно пройти процесс регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА).

3.7.2. Для получения государственной услуги через Региональный портал заявителю необходимо предварительно оформить усиленную квалифицированную электронную подпись (далее - ЭП) для заверения заявления и документов, поданных в электронном виде.

3.7.3. Для подачи заявления через Региональный портал заявитель должен выполнить следующие действия:

- а) пройти идентификацию и аутентификацию в ЕСИА;
- б) заполнить порталную форму заявления на оказание государственной услуги;
- в) приложить к заявлению электронные документы, необходимые для получения услуги;
- г) заверить заявление и электронные документы ЭП (в случаях если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в отношении документов установлено требование о нотариальном свидетельствовании верности их копий электронные документы должны быть заверены усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса);
- д) направить пакет электронных документов в Учреждение.

3.7.4. В день поступления заявления и документов через Региональный портал должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения и по итогам проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 2.7.5 Административного регламента:

- формирует в информационной системе уведомление об отказе и направляет его в «Личный кабинет» заявителя;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.5 Административного регламента:

– регистрирует заявление и документы (присваивает входящий номер), заносит информацию о реквизитах, присвоенных документу заявителя (дата регистрации, входящий номер), в ИС;

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

Уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на Региональном портале в автоматическом режиме.

3.7.5. Информирование заявителя о ходе и результате предоставления государственной услуги осуществляется в электронной форме через личный кабинет заявителя на Региональном портале.

3.7.6. Основанием для начала исполнения административного действия является принятие уполномоченным должностным лицом Учреждения решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги).

3.7.7. Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги уведомляет заявителя о принятом решении с помощью указанных в заявлении средств связи, затем направляет электронный документ, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, принявшего решение, в Личный кабинет заявителя на Региональном портале.

3.8. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.7.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.7.2. Специалист Учреждения в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

3.7.3. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие в документах опечаток и ошибок.

3.7.4. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, специалист Учреждения осуществляет их замену в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления либо подготавливает мотивированный отказ в исправлении опечаток и ошибок.

3.7.5. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация уведомления о направлении заявителю исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

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 осуществляется путем назначения руководителем Учреждения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления 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.

4.2. 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. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги в виде проверок осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) Министерства.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Министерства) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги руководитель Министерства назначает должностных лиц Министерства, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные несоответствия Административному регламенту, нарушения законодательства Российской Федерации.

Акт подписывают должностные лица Министерства, проводившие проверку, и утверждает руководитель Министерства.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей руководитель Министерства рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление государственной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за несоблюдение ими требований Административного регламента при выполнении административных процедур или административных действий в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Учреждения требований Административного регламента закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Учреждения или иным уполномоченным им лицом.

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

Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, несет персональную ответственность за прием документов для предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями Административного регламента, законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за ввод информации в базу данных Учреждения и подготовку проекта решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги), несет персональную ответственность за правильность ввода информации в базу данных Учреждения и подготовку проектов решений, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя (получателя региональной социальной доплаты), несет персональную ответственность за экспертизу документов, законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за осуществление делопроизводства в соответствии с требованиями Административного регламента.

4.3.3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет руководитель Учреждения.

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. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет руководитель Учреждения.

4.4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Учреждения при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ УЧРЕЖДЕНИЙ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) подведомственных Министерству учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственную услугу (далее - жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги.
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление 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 учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области.

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. Прием жалоб осуществляется Министерством, подведомственными учреждениями, предоставляющими государственную услугу.

Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается этим учреждением. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в Министерство.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства;

2) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3) на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги;

4) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Министерство, подведомственные учреждения.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

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

- постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

Информация, указанная в данном разделе, размещается в федеральном реестре и на Едином портале.

Приложение № 1
к Административному регламенту

УВЕДОМЛЕНИЕ
ГРАЖДАНИНА О ПРОДЛЕНИИ
СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

Угловой штамп

(Ф.И.О заявителя)

(адрес заявителя)

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

Уведомляем, что рассмотрение Вашего заявления продлено на срок до
30 дней в связи с необходимостью _____

(указать необходимость направления запросов в иные органы (организации) либо

дополнительной консультации)

Основание: пункт 1.3.14 Административного регламента Министерства социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление неработающим пенсионерам региональной социальной доплаты к пенсии до величины прожиточного минимума».

Окончательный ответ на Ваше заявление будет направлен в срок не позднее _____.
(дата)

Руководитель

(подпись руководителя) _____
(расшифровка подписи)

Приложение № 2
к Административному регламенту

**ЖУРНАЛ
ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя	Адрес регистрации, места жительства	Дата (месяц, число) и время (часы, минуты) приема	Причины обращения
1	2	3	4	5	6

Приложение № 3
к Административному регламенту

(наименование государственного областного казенного учреждения – центр социальной поддержки населения)

**ЗАЯВЛЕНИЕ
НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

От _____
(фамилия, имя, отчество)

(полный адрес места жительства)

(телефон)

Наименование документа, удостоверяющего личность		Дата выдачи	
Номер документа		Дата рождения	
Кем выдан			
СНИЛС			

Место работы _____
(наименование предприятия, учреждения, организации)

Не работаю с _____
(указать дату)

Вид пенсионного обеспечения _____

Льготный социальный статус _____
(указать категорию)

Сведения о составе семьи:

№ п/п	Ф. И. О. члена семьи	Число, месяц, год рождения	Степень родства

Представитель гражданина или законный представитель несовершеннолетнего ребенка (недееспособного лица) *(нужное подчеркнуть)*

(фамилия, имя, отчество)

(полный адрес места жительства, пребывания, фактического проживания)

(телефон)

Наименование документа, удостоверяющего личность		Дата выдачи	
Номер документа		Дата рождения	
Кем выдан			
СНИЛС			

Сведения о жилом помещении:

Наличие лифтового оборудования в доме (V)	ДА	НЕТ	Количество этажей в доме	Количество комнат в жилом помещении
---	----	-----	--------------------------	-------------------------------------

Прошу предоставить мне социальную поддержку, установленную законами Российской Федерации, законами Мурманской области и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Мурманской области:

1.	Социальные выплаты (услуги) адресного характера	
1.1.		
1.2.		
1.3.		
1.4.		
1.5.		
2.	Меры социальной поддержки семей с детьми	
2.1.		
2.2.		
2.3.		
2.4.		
2.5.		
3.	Меры социальной поддержки отдельным категориям граждан	
3.1.		
3.2.		
3.3.		
3.4.		
3.5.		
4.	Дополнительные меры социальной поддержки в рамках целевых программ	
4.1.		
4.2.		
4.3.		
4.4.		
4.5.		

Прошу перечислять денежные средства на счет № _____, открытый в _____ или на почтовое отделение связи № _____ ФГУП «Почта России».

Сообщаемые мной сведения подтверждаю документами.

Получателем мер социальной поддержки по иным основаниям (федеральный льготный статус) **не являюсь**.

Обо всех изменениях, влияющих на право получения мер социальной поддержки (установление федеральной ЕДВ, смена места жительства или фамилии, выезд с территории Мурманской области, изменения состава и дохода семьи и др.), обязуюсь сообщить **в течение 14 дней, одного месяца, двух месяцев, безотлагательно** с момента их наступления (нужное подчеркнуть).

О принятом решении по предоставлению мер социальной поддержки прошу сообщить по телефону или по электронной почте _____.
(указать адрес электронной почты)

Дата подачи заявления			Подпись

Данные, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам	
	Подпись специалиста, принявшего заявление

Приложение к заявлению
на предоставление мер
социальной поддержки

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Я, _____
(фамилия, имя, отчество)

даю согласие в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ “О персональных данных” на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку и использование моих персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении, с целью предоставления социальных выплат и мер социальной поддержки.

Дата рождения: _____
(число, месяц, год)

Документ, удостоверяющий личность: _____
(наименование, серия и номер

_____ документа, кем и когда выдан)

Адрес постоянного места жительства: _____

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена).

Настоящее заявление действует на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отзыв заявления осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

_____ “ ____ ” _____ 20__ г.
(Ф.И.О.)

(подпись)

Расписка-уведомление

Заявление и др. документы гр. _____ принял.

Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Подпись специалиста, принявшего документы	Расшифровка подписи

Приложение № 4
к Административному регламенту

**Показатели доступности и качества
предоставления государственной услуги
«Предоставление неработающим пенсионерам региональной
социальной доплаты к пенсии до величины прожиточного минимума»**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления государственной услуги		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы учреждений	100
3.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
4.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за повторной консультацией)	10
5.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	1
Показатели качества предоставления государственной 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) персонала	100
9.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100

Приложение № 5
к Административному регламенту

**Журнал регистрации заявлений
о назначении региональной социальной доплаты к пенсии**

№ п/п	Дата приема заявления	ФИО заявителя	Место жительства	Дата, номер и содержание принятого решения	ФИО должностного лица, принявшего заявления и его подпись
1	2	3	4	5	6

Приложение № 6
к Административному регламенту

(наименование учреждения)

Р Е Ш Е Н И Е

от _____ № _____

Об установлении (восстановлении / возобновлении)

Об отказе (прекращении)

(нужное подчеркнуть)

региональной социальной доплаты к пенсии (РСДП)

В соответствии с Законом Мурманской области от 23.12.2004 № 549-01-ЗМО "О государственной социальной помощи в Мурманской области":

Гр. (ф.и.о. полностью) _____

Адрес: _____

Номер карточки учета: _____

Сумма материального обеспечения гражданина _____ рублей

Сумма прожиточного минимума пенсионера, установленного на территории Мурманской области
_____ рублей.

Установить (восстановить / возобновить) региональную социальную доплату к пенсии:

в размере _____ рублей _____ копеек

с _____ /начало действия/

по _____ /окончание действия/

Отказать в установлении региональной социальной доплаты к пенсии.

Причина отказа:

Прекратить региональную социальную доплату к пенсии:

в размере _____ рублей _____ копеек

с _____ /начало действия/

Причина прекращения:

Руководитель	_____ /	_____ /
	подпись	ф.и.о.
Расчет произвел	_____ /	_____ /
	подпись	ф.и.о.
Расчет проверил	_____ /	_____ /
	подпись	ф.и.о.

М.П.

Приложение № 7
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ п/п	Дата приема	ФИО заявителя	Адрес регистрации, места жительства	Причина обращения	ФИО, подпись специалиста	Подпись заявителя
1	2	3	4	5	6	8