

# Администрация Терского района

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27.07.2012

п.г.т. Умба

№ 459

**Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Социальная поддержка граждан, работающих в сельской местности и поселках городского типа, в части предоставления мер социальной поддержки по оплате жилья и коммунальных услуг в виде ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (ЕЖКВ)»**

В целях совершенствования работы по предоставлению муниципальных услуг и исполнению муниципальных функций, в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации Терского района от 02.05.2012 №261 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг муниципального образования Терский район» и от 22.05.2012 №299 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей»

### **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Социальная поддержка граждан, работающих в сельской местности и поселках городского типа, в части предоставления мер социальной поддержки по оплате жилья и коммунальных услуг в виде ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (ЕЖКВ)».

2. Постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте администрации Терского района.

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района – начальника финансово-экономического отдела администрации Терского района Самойленко Н.А.

Глава администрации Терского района



Л. Шевелев



## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Социальная поддержка граждан, работающих в сельской местности и поселках городского типа, в части предоставления мер социальной поддержки по оплате жилья и коммунальных услуг в виде ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (ЕЖКВ)»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент (далее – Административный регламент, Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Социальная поддержка граждан, работающих в сельской местности и поселках городского типа, в части предоставления мер социальной поддержки по оплате жилья и коммунальных услуг в виде ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (ЕЖКВ)» разработан в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

#### **1.2. Описание заявителей**

Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются:

1.2.1. граждане, являющиеся специалистами социально-культурной сферы, бытового обслуживания, здравоохранения, образования, ветеринарной службы, физической культуры и спорта, связи и работающие в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных или муниципальных учреждениях, включённые в перечень должностей специалистов, работающих в государственных областных и муниципальных учреждениях, имеющих право на получение мер социальной поддержки и установление повышенных тарифных ставок (окладов) в соответствии с Законом Мурманской области от 27.12.2004 № 561-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, работающих в сельских населённых пунктах или посёлках городского типа» (утверждён постановлением Правительства Мурманской области от 21.02.2012 № 57-ПП «О перечне должностей специалистов, работающих в государственных областных и муниципальных учреждениях, имеющих право на получение мер социальной поддержки и (или) установление повышенных размеров тарифных ставок, окладов (должностных окладов) в соответствии с Законом Мурманской области «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, работающих в сельских населённых пунктах или посёлках городского типа»);

1.2.2. пенсионеры из числа лиц, указанных в п. 1.2.1. настоящего Регламента, проживающие по месту жительства или месту пребывания в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области и проработавшие в сельских населенных пунктах, поселках городского типа не менее 10 лет, при условии, что на момент увольнения (за исключением увольнения за виновные действия) указанные лица имели право на трудовую пенсию и им были предоставлены предусмотренные Законом Мурманской области от 27.12.2004 № 561-01-ЗМО меры социальной поддержки в натуральной либо денежной форме.

#### **1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. Информирование о предоставлении услуги осуществляет специалист по социальной защите населения администрации Терского района (далее - Специалист).



1.3.2. Сведения о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты, почтовом адресе, графике работы Специалиста содержатся в Приложении №1 Административного регламента.

1.3.3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- путем предоставления консультаций исполнителями муниципальной услуги при личном или письменном обращении Заявителя;
- путем размещения на интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>
- путем размещения на официальном интернет- сайте администрации Терского района по адресу: <http://www.terskyrayon.ru>
- с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования (электронная почта).

1.3.4. При ответах на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за информирование, подробно, со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информирует Заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностные лица должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

1.3.5. Продолжительность консультации определяется в зависимости от сложности вопроса, но не должна превышать 20 минут. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- процедуре предоставления услуги;
- перечню документов, необходимых для предоставления услуги;
- срокам приема и выдачи документов;
- порядку обжалования отказа в предоставлении услуги.

1.3.6. При осуществлении консультирования при личном обращении и на телефонные звонки Специалист:

- представляется, называя наименование органа, должность, свои фамилию, имя, отчество;
- дает ответы на задаваемые посетителем вопросы;
- ведет разговор в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса;
- информирует посетителя о невозможности предоставления сведений, если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию Специалиста, и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан Специалист дает ответ в пределах своей компетенции. Если Специалист не может самостоятельно дать ответ на поставленный вопрос, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан 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.

1.3.8. По письменному обращению Заявителя ответ должен быть изложен в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направлен простым почтовым отправлением или по факсу в адрес Заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

При информировании по обращению, направленному по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес Заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**



Социальная поддержка граждан, работающих в сельской местности и поселках городского типа, в части предоставления мер социальной поддержки по оплате жилья и коммунальных услуг в виде ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (ЕЖКВ).

## **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

Муниципальную услугу предоставляет администрация Терского района (далее – администрация) в лице специалиста по социальной защите населения.

## **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является предоставление социальной поддержки гражданам, работающим в сельской местности и поселках городского типа, в части предоставления мер социальной поддержки по оплате жилья и коммунальных услуг в виде ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (ЕЖКВ) или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

## **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Датой обращения за муниципальной услугой считается дата приёма заявления и документов, указанных в п. 2.6. настоящего Регламента.

Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней с даты приема (регистрации) заявления и документов, указанных в п. 2.6. настоящего Регламента до принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

Если, при рассмотрении заявления о предоставлении муниципальной услуги и приложенных к нему документов, выявлены расхождения с имеющейся в учреждении информацией, проводится дополнительная проверка сведений, содержащихся в документах, путём направления письменных запросов в организации, располагающие необходимыми сведениями. В этом случае решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается не позднее 30-и календарных дней с даты обращения Заявителя.

2.4.2. Муниципальная услуга предоставляется с месяца подачи заявления и документов, но не ранее возникновения права на её предоставление.

2.4.3. Максимальное время ожидания в очереди для запроса информации, получения документов (решения о предоставлении муниципальной услуги, а также при получении результата предоставления муниципальной услуги, не должно превышать 20 минут.

2.4.4. Время приема заявления, необходимых документов для предоставления муниципальной услуги от гражданина, оценки документов, их полноты, достаточности, не должно превышать 20 минут.

2.4.5. Муниципальная услуга в форме ЕЖКВ предоставляется ежемесячно.

2.4.6. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено для выяснения причин возникновения (непогашения) задолженности по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг, неисполнения получателем муниципальной услуги требований предоставления документов, свидетельствующих о наступлении событий, которые влекут за собой уменьшение размера выплаты либо прекращение права на муниципальную услугу.

Сроки приостановления предоставления муниципальной услуги не могут превышать одного месяца (за исключением случаев, когда имеются основания к уменьшению размера муниципальной услуги, либо к прекращению предоставления муниципальной услуги, но отсутствует информация о причинах нарушения обязательств получателем муниципальной услуги). В указанных случаях срок приостановления может длиться до окончания периода назначения муниципальной услуги. После окончания периода назначения муниципальной услуги возможно обращение в судебные органы для возмещения сумм необоснованно полученных выплат, если причина не будет признана уважительной.



Срок уведомления гражданина о принятом решении о приостановлении предоставления муниципальной услуги составляет не более 5-ти рабочих дней с даты принятия решения.

2.4.7. Решение о возобновлении предоставления муниципальной услуги принимается в день подачи заявления и предоставления документов, являющихся основанием для возобновления предоставления муниципальной услуги. При принятии решения о возобновлении предоставления муниципальной услуги она выплачивается также и за тот месяц, в течение которого предоставление муниципальной услуги было приостановлено.

Срок уведомления гражданина о принятом решении, о возобновлении предоставления муниципальной услуги составляет не более 5-ти рабочих дней с даты принятия решения.

2.4.8. Срок для принятия решения о перерасчете размера назначенной муниципальной услуги и направления (вручения) соответствующего решения Заявителю не может превышать 5-ти рабочих дней со дня получения необходимых и подлежащим образом оформленных документов, являющихся основанием для перерасчета размера муниципальной услуги, либо 10-ти рабочих дней – при необходимости выяснения обстоятельств и осуществления дополнительных запросов.

## **2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными актами:

- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон РФ от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Мурманской области от 27.12.2004 № 561-01-ЗМО ««О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, работающих в сельских населённых пунктах или посёлках городского типа»;
- Постановление Правительства Мурманской области от 30.04.2010 № 203-ПП «О правилах предоставления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населённых пунктах или посёлках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях, и порядке определения размера ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населённых пунктах или посёлках городского типа Мурманской области в государственных областных и муниципальных учреждениях, а также пенсионерам из их числа»;
- Постановление Правительства Мурманской области от 01.03.2011 № 86-ПП «О перечне должностей специалистов, работающих в государственных областных и муниципальных учреждениях имеющих право на получение мер социальной поддержки и (или) установление повышенных размеров тарифных ставок, окладов (должностных окладов) в соответствии с Законом Мурманской области «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, работающих в сельских населённых пунктах или посёлках городского типа»;
- Постановление Правительства Мурманской области от 21.02.2012 № 57-ПП «О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Мурманской области по вопросам предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг гражданам, работающим в сельских населённых пунктах или посёлках городского типа»;
- Устав муниципального образования Терский район.

## **2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**



2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель представляет следующие документы:

- письменное заявление (Приложение №4);
- копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;
- справки о гражданах, совместно проживающих в жилом помещении с Заявителем, и площади данного жилого помещения;
- справки о регистрации по месту жительства и (или) месту пребывания;
- копии документов, содержащих сведения о начисленной плате за жилое помещение и (или) коммунальные услуги за период, предшествующий обращению, и подтверждающих факт оплаты данных услуг;
- справки по месту жительства (месту пребывания) об отсутствии центрального отопления в занимаемом жилом помещении (при обращении за возмещением расходов по приобретению твердого топлива);
- копии пенсионного удостоверения и трудовой книжки (для пенсионеров);
- копии документов, подтверждающих факт получения мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг на момент увольнения (для пенсионеров).

2.6.2. Для назначения ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты с учетом членов семьи Заявителя, совместно с ним проживающих, данные о членах семьи указываются в заявлении, к которому прилагаются:

- копия свидетельства о рождении (свидетельства об усыновлении);
- копия свидетельства о браке;
- копия решения суда о признании гражданина членом семьи Заявителя.

2.6.3. Заявление и документы, указанные в п.2.6.1., 2.6.2. Административного регламента могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области и направлены с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.6.4. Обязанность по предоставлению документов, указанных в п. 2.6.1.,2.6.2. возложена на Заявителя.

2.6.5. Копии всех документов предоставляются с одновременным предоставлением оригиналов. Копии документов после проверки их соответствия оригиналам заверяются лицом, принимающим документы.

2.6.6. Ответственность за достоверность документов и полноту содержащихся в них сведений, являющихся основанием для установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, возлагается на Заявителя.

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

2.7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются представление документов, оформленных ненадлежащим образом:

- 1) текст заявления не поддается прочтению;
- 2) не указаны фамилия, имя, адрес Заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу членов комиссии, а также членов их семей и т.п.

2.7.2. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- отсутствие у граждан права на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями п. 1.2 настоящего Регламента;
- предоставление неполных и (или) заведомо недостоверных сведений;
- отсутствие хотя бы одного из документов, указанных в п.2.6 настоящего Регламента;
- Заявитель получает меры социальной поддержки по оплате жилого помещения и



коммунальных услуг по иным основаниям.

2.7.3. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено:

- при возникновении задолженности по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг;
- при непредоставлении документов, подтверждающих факт оплаты жилищно-коммунальных услуг;
- неисполнения получателем муниципальной услуги требований предоставления документов, свидетельствующих о наступлении событий, которые влекут за собой уменьшение размера выплаты либо прекращение права на данную компенсацию..

2.7.4. Предоставление муниципальной услуги прекращается при наступлении следующих обстоятельств:

- признание получателя муниципальной услуги безвестно отсутствующим или умершим по решению суда;
- личное письменное заявление получателя муниципальной услуги об отказе в ее предоставлении;
- возникновение иных обстоятельств, влекущих прекращение предоставления муниципальной услуги, в том числе изменение места жительства, увольнение с работы.

## **2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

Муниципальная услуга для Заявителя является бесплатной.

## **2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

2.9.1. Заявителям обеспечиваются комфортные условия для подачи заявлений и получения информации о предоставлении муниципальной услуги, оборудуются доступные места общего пользования санитарно-гигиенического назначения, места для хранения верхней одежды Заявителей.

2.9.2. Места ожидания, предназначенные для Заявителей, оборудуются информационными стендами с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, стульями и столами для возможности заполнения запросов о предоставлении услуги.

2.9.3. Прием Заявителей осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях (присутственных местах).

Кабинеты приема Заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указаниями:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества специалиста, ведущего прием.

Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

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

Места ожидания в очереди обеспечиваются местами для сидения: стулья, скамьи. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для размещения в здании. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.5. Помещения для непосредственного взаимодействия специалиста с Заявителями может быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста, а при отсутствии такой возможности в виде кабинетов, в которых ведут прием несколько специалистов.

2.9.6. Вход и выход из помещений оборудуется соответствующими указателями.

2.9.7. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему Заявителей.

## **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 группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы органа;
- место расположения органа.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

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

- соблюдение сроков предоставления муниципальной 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 муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 3 Административного регламента.

### **2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги**

2.11.1. Бланки документов Заявитель может получить в электронном виде на интернет-портале "Государственные и муниципальные услуги Мурманской области" по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>.

## **3. АДМИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

### **3.1. Общие положения**

3.1. Последовательность действий при осуществлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (Приложение №2).

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

- прием заявления и документов;
- рассмотрение заявления и документов и принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении услуги.

### **3.2. Прием заявления и документов**

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина с комплектом документов, необходимых для назначения выплаты в администрацию Терского района.

3.2.2. Специалист, ответственный за прием документов, проверяет информацию и документы, необходимые для определения права на предоставление услуги.

На втором экземпляре заявления ставится роспись и дата приема документов от Заявителя (при личном обращении). После регистрации специалист направляет заявление на рассмотрение руководителю администрации Терского района. Время регистрации письменного обращения составляет не более 3-х дней с момента поступления в администрацию.

3.2.3. При поступлении в администрацию Терского района обращения Заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, должностное лицо, ответственное за прием и отправку документов по электронной почте, распечатывает указанное обращение и передает его в день поступления обращения Специалисту



администрации, ответственному за регистрацию поступающих документов, для его регистрации в установленном порядке.

3.2.4. Руководитель после рассмотрения заявления и документов:

- передает должностному лицу, ответственному за предоставление услуги (Специалисту);
- дает указания в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов должностного лица (лиц), порядка исполнения.

### **3.3. Рассмотрение заявления и документов и принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении услуги**

3.3.1. Специалист рассматривает обращение самостоятельно, проверяет другие документы, необходимые для определения права на получение ЕЖКВ в соответствии с установленным в п. 2.6. перечнем документов.

3.3.2. В случае, если Заявитель предоставил документы, не соответствующие перечню, то Специалист консультирует, какие документы необходимо дополнительно предоставить.

Если Специалистом сделан предварительный вывод о том, что гражданин не имеет право на получение муниципальной услуги, гражданину сообщается об отсутствии права на получение выплаты, объясняются причины, обращение гражданина регистрируется в журнале регистрации, с указанием причины отсутствия права на получение ЕЖКВ.

3.3.3. При принятии решения об отказе в предоставлении услуги Специалист готовит уведомление Заявителю, которое направляется Заявителю в течение трех рабочих дней, либо выдается на руки.

3.3.4. В случае соответствия представленных документов требованиям настоящего Регламента специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги принимает решение о назначении ЕЖКВ, о чем в письменной форме сообщает Заявителю в течение трех рабочих дней.

## **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 муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами**

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, положений настоящего Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Административным регламентом, осуществляет заместитель руководителя администрации Терского района, курирующий данное направление.

**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. В ходе предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.



Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги руководителем администрации Терского района.

4.2.2. В ходе проверок лица, уполномоченные для проведения проверки, изучают следующие вопросы:

1) деятельность специалистов при проведении мероприятий, связанных с осуществлением административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

2) соблюдение установленного порядка и сроков рассмотрения заявлений;

3) полнота и правильность заполнения соответствующих журналов;

4) организация мероприятий, связанных с осуществлением административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

5) соблюдение порядка регистрации и сроков прохождения материалов по административным процедурам, установленным настоящим Административным регламентом;

6) состояние работы с жалобами и заявлениями по административным процедурам, установленным настоящим Административным регламентом.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб или по инициативе начальника Отдела. Внеплановая проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится на основании поступивших обращений на неправомерные решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Результаты проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги оформляются в виде акта произвольной формы, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

### **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 несут персональную ответственность за нарушение требований, установленных настоящим Административным регламентом, за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги, служебных обязанностей, а также за совершение противоправных действий (бездействие) при проведении проверки.

4.3.2. Ответственность должностных лиц Администрации Терского района закрепляется в их должностных регламентах или должностных инструкциях.

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

Должностное лицо, ответственное за прием и подготовку документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

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

4.3.3. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

### **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. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

4.4.2. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения. По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.



4.4.3. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации Терского района с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Заявители имеют право на досудебное обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного обжалования являются:

- действия (бездействия) должностных лиц при исполнении Административного регламента;
- решения, принимаемые в рамках исполнения Административного регламента.

5.3. Обращение подается на имя руководителя администрации Терского района.

5.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу) в адрес администрации Терского района. Обращение в письменной форме направляется по почте или при личном обращении к ответственному лицу.

5.5. Рекомендуемая форма обращения (жалобы) приведена в Приложении № 5. Обращение (жалоба) должно содержать:

- наименование муниципального органа, в который направляется жалоба, либо фамилию должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица) заинтересованного лица, подающего обращение, его местонахождение, почтовый адрес;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.

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

5.6. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- если в обращении не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо администрации Терского района, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;



- если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Терского района или одному и тому же должностному лицу администрации Терского района. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно в адрес Отдела или администрации Терского района.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения в том случае, если администрация Терского района располагает этой информацией и документами при условии, что она не является конфиденциальной.

5.9. Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено ответственным лицом и решение принято в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Руководитель администрации Терского района (лицо, его замещающее) проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.11. В случае выявления в действиях должностных лиц администрации Терского района нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, администрация Терского района в письменной форме сообщает об этом лицу, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.12. Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ Заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию Терского района или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.



**Контактные данные ОМСУ, предоставляющего муниципальную услугу**

**Администрация Терского района**

Местонахождение/почтовый адрес: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42  
Секретарь: (815-59) 5-04-45  
Общий отдел: (815-59) 5-06-68  
Адрес электронной почты администрации: e-mail: [terskibereg@com.mels.ru](mailto:terskibereg@com.mels.ru)  
Официальный интернет- сайт администрации Терского района по адресу: <http://www.terskyrayon.ru>

**График работы**

*ежедневно, кроме выходных и праздничных дней - с 8 час. 00 мин до 17 час. 00 мин.  
пятница - с 8 час.00 мин. до 12 час. 00 мин.  
перерыв - с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.*

**Специалист по социальной защите населения администрации Терского района**

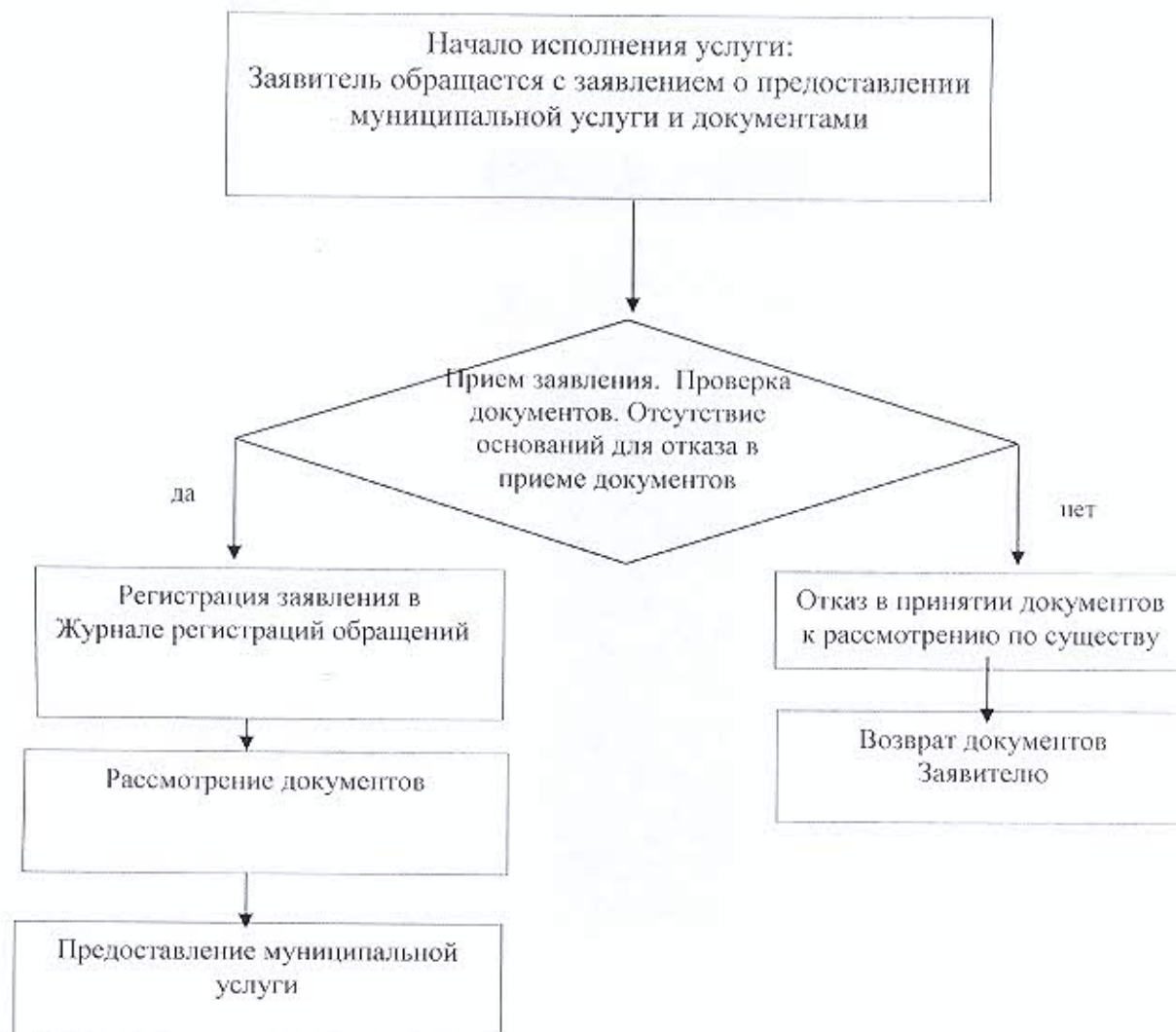
Местонахождение/почтовый адрес: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42, каб.№11  
Тел./факс: (8-815-59) 50716  
Адрес электронной почты: [cti@terskyrayon.ru](mailto:cti@terskyrayon.ru)

**График работы**

*ежедневно, кроме выходных и праздничных дней - с 8 час. 00 мин до 17 час. 00 мин.  
пятница - с 8 час.00 мин. до 12 час. 00 мин.  
перерыв - с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.*



**БЛОК-СХЕМА**  
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги





**Показатели доступности и качества  
предоставления муниципальной услуги**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
<b>Показатели доступности предоставления муниципальной услуги</b>		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 20 минут	100
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы органа, предоставляющего муниципальную услугу	100
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100
<b>Показатели качества предоставления муниципальной услуги</b>		
6.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
7.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100
8.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100
9.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100



**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**об установлении мер социальной поддержки гражданам,**  
**работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа**

От \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_ (полный адрес места жительства)

\_\_\_\_\_ (телефон)

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

Место работы \_\_\_\_\_  
(наименование предприятия, учреждения, организации)

Не работаю с \_\_\_\_\_  
(дата)

Прошу назначить мне меры социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в соответствии с Законом Мурманской области «О мерах социальной поддержки для отдельных категорий специалистов, работающих в сельских населенных пунктах или поселках городского типа» по основанию

(указать категорию: специалист социально-культурной сферы, бытового обслуживания, здравоохранения, образования, ветеринарной службы, физической культуры и спорта, связи, общепромышленной)

Сообщаемые мной сведения подтверждаю документами.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_

Получателем мер социальной поддержки по федеральным законам или иным нормативным правовым актам независимо от основания, по которому она устанавливается, не являюсь (за исключением случаев, предусмотренных законодательством). Обо всех изменениях, влияющих на право получения мер социальной поддержки, обязуюсь сообщить в течение двух недель со дня их поступления администрации муниципального образования Кандалакшский район, назначившей указанные меры.

Дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Данные, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам

Дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Подпись заявителя

Заявление и необходимые документы приняты

Дата \_\_\_\_\_ № Рег. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Подпись должностного лица



Наименование органа, в который подается жалоба

---

---

---

---

---

---

полное наименование организации (для юридического лица)  
или фамилию, имя, отчество (для физического лица)  
заинтересованного лица, подающего обращение,  
его местонахождение, почтовый адрес

### ЖАЛОБА

Наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу,  
(должностного лица органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу)  
решения и действия (бездействие) которых обжалуются \_\_\_\_\_

---

Суть жалобы на действия (бездействие) должностного лица \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

Прошу Вас разобраться в данной ситуации и направить ответ по адресу: \_\_\_\_\_

---

Прилагаю копии документов (при необходимости)

---

---

---

---

---

Личная подпись Заявителя \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

---