

# Администрация Терского района

## Постановление

09.10.2015

п.г.т. Умба

№ 364

**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 27.07.2010 № 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 администрации Терского района от 23.04.2015 № 160 «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)» считать утратившим силу.

3. Постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте Терского района.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Терский район Терещука Ф.Ф.

Глава муниципального образования  
Терский район



Н.А. Самойленко

## **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 регулирует порядок предоставления муниципальной услуги по социальной поддержке 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)» (далее – муниципальная услуга и ЕЖКВ соответственно).

#### **1.2. Описание заявителей**

1.2.1. Заявителями, имеющими право на предоставление муниципальной услуги (далее - заявители), являются специалисты, указанные в пп. а) – к) настоящего пункта и включенные 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 декабря 2004 № 561-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, работающих в сельских населенных пунктах или поселках городского типа» (далее- Закон), утвержденный постановлением 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 населенных пунктах или поселках городского типа» (далее- Перечень):

- а) МБОУ средняя общеобразовательная школа № 4 (МБОУ СОШ №4);
- б) МАОУ основная общеобразовательная школа с. Варзуга (МАОУ ООШ с. Варзуга);
- в) МБОУ ДОД «Центр детского творчества» (МБОУ ДОД ЦДТ);
- г) МБУ ДО «Детская школа искусств» (МБУ ДО ДШИ);
- д) МБУК «Терская межпоселенческая библиотека» (МБУК ТМБ);
- е) МАУК МНИ «Петроглифы Канозера»;
- ж) МБДОУ детский сад №3;
- з) МБДОУ детский сад №5;
- и) МБУ Дом культуры муниципального образования городское поселение Умба (МБУ ДК г.п. Умба);
- к) МБУ сельский Дом культуры сельского поселения Варзуга (МБУ СДК с.п. Варзуга).

1.2.2. Пенсионеры из числа специалистов социально-культурной сферы, бытового обслуживания, здравоохранения, образования, ветеринарной службы, физической культуры и спорта, связи, работающих в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Терского района в государственных областных или муниципальных учреждениях (организациях) и включенных в Перечень в соответствии с Законом, проживающие по месту жительства или месту пребывания в сельских населенных пунктах или поселках городского типа 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 вышеуказанным Законом меры социальной поддержки.

1.2.3. Проживающие совместно с получателем ежемесячной выплаты члены семьи, на которых распространяется ежемесячная жилищно-коммунальная выплата, одновременно обладающие правом на предоставление такой выплаты по иным основаниям, предусмотренным Законом, получают указанную выплату по одному из оснований по выбору данных лиц.

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

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют:

- Отдел культуры, спорта, молодежной и социальной политики (далее – ОКСМиСП) администрации Терского района (далее - Администрация) в лице специалиста отдела (далее - Специалист) для специалистов муниципальных учреждений, указанных в пп. и), к) п. 1.2.1. Административного регламента и для лиц, указанных в п. 1.2.2. Административного регламента;

- Должностные лица муниципальных учреждений, указанных в пп. а) – з) п. 1.2.1. Административного регламента, ответственные за информирование, для специалистов учреждений, указанных соответственно в пп. а) – з) п. 1.2.1. Административного регламента;

- Отдел Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Терском районе МАУ МФЦ «Мои документы» (далее – Отдел МФЦ).

1.3.2. Сведения о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты, почтовом адресе, графике работы учреждений и специалистов, указанных в п.1.3.1 Административного регламента содержатся в Приложении №1 Административного регламента.

1.3.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- путем предоставления консультаций исполнителями услуги при личном устном или письменном обращении заявителя;

- путем размещения на Едином портале государственных и муниципальных услуг по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>

- путем размещения на официальном интернет- сайте Терского района по адресу: <http://terskyrayon.gov-murman.ru> .

- с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования (электронная почта).

1.3.4. Консультации о порядке предоставления услуги предоставляются заявителю при личном обращении к специалистам, а также по телефону или электронной почте.

Продолжительность консультации определяется в зависимости от сложности вопроса, но не должна превышать 15 минут. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- процедуре предоставления услуги;

- о возможности подачи заявления и необходимых документов через Отдел МФЦ;

- перечню документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе документов, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документов, которые могут быть запрошены в рамках межведомственного взаимодействия, если заявитель не представит их по собственной инициативе;

- срокам приема и выдачи документов;

- порядку обжалования отказа в предоставлении услуги.

1.3.5. При осуществлении консультирования при личном обращении специалист:

- представляется, называя наименование учреждения, должность, свою 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 его компетенцию, и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки специалист:

- представляется, называя наименование учреждения, должность, свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает собеседнику представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично дает ответ по существу вопроса.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

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. При наличии письменного обращения заявителю направляются письменные разъяснения.

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

1.3.10. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, размещения информации на стендах, официальном интернет сайте Терского района.

## **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**

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляют:

- Специалист ОКСМиСП для специалистов муниципальных учреждений, указанных в пп. и), к) п. 1.2.1. Административного регламента и для лиц, указанных в п. 1.2.2. Административного регламента;

- Должностные лица муниципальных учреждений, указанных в пп. а) – з) п. 1.2.1. Административного регламента, для специалистов учреждений, указанных соответственно в пп. а) – з) п. 1.2.1. Административного регламента.

2.2.2. Прием заявления и необходимых документов может осуществляться Специалистом в Отделе МФЦ в порядке, установленном соглашением о взаимодействии, заключенным между Администрацией и Отделом МФЦ.

2.2.3. При предоставлении муниципальной услуги Администрация и муниципальные учреждения взаимодействуют, в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия с:

- муниципальным унитарным предприятием «Жилищно-эксплуатационная контора» (МУП «ЖЭК») в части получения сведений о регистрации по месту жительства и (или) месту пребывания; сведений о гражданах, совместно проживающих в жилом помещении с заявителем, и площади данного жилого помещения; сведений по месту жительства (месту пребывания) об отсутствии централизованного отопления и (или) газоснабжения в занимаемом жилом помещении;

- администрацией муниципального образования сельское поселение Варзуга в части получения справки по месту жительства (месту пребывания) об отсутствии централизованного отопления и (или) газоснабжения в занимаемом жилом помещении (при обращении за возмещением расходов по приобретению твердого топлива и (или) поставке бытового газа в баллонах).

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

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- принятие решения об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;
- выдача заявителю уведомления об отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты.

## **2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 10 дней с даты регистрации в Администрации или учреждении заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1. Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя.

Датой обращения за предоставлением муниципальной услуги считается дата приема заявления и документов.

Если при рассмотрении заявления об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты в предоставленных специалистом документах выявлены расхождения с имеющейся в учреждении информацией, учреждение проводит дополнительную проверку сведений, содержащихся в документах, путем направления письменных запросов в организации, располагающие необходимыми сведениями. В этом случае решение об установлении или отказе в установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты принимается не позднее чем через 30 календарных дней с даты обращения заявителя. О проведении дополнительной проверки сведений, содержащихся в представленных заявителем документах, заявитель информируется устно руководителем учреждения в день принятия данного решения.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов при личном обращении заявителя для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.4.3. Максимальное время ожидания в очереди при получении результатов предоставления муниципальной услуги, указанных в п. 2.3. Административного регламента, при личном обращении заявителя не должно превышать 15 минут.

2.4.4. Время ожидания в очереди на приём к специалисту для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.4.5. Приостановление предоставления муниципальной услуги предусмотрено, согласно п.2.7.6

2.4.6. О принятом решении об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель уведомляется в письменном виде в течение 5 рабочих дней со дня принятия данного решения.

2.4.7. Ежемесячная жилищно-коммунальная выплата устанавливается с месяца, в котором учреждением приняты соответствующие заявление и документы, указанные в пунктах 2.6.1 – 2.6.3. Административного регламента, но не ранее возникновения права заявителя на указанную выплату.

2.4.8. В случае возникновения обстоятельств, влекущих изменение размера ЕЖКВ или ее прекращение, заявители обязаны в течение 14 рабочих дней со дня наступления данных обстоятельств сообщать о них в учреждение.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Жилищным кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Законом Мурманской области от 27.12.2004 № 561-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, работающих в сельских населенных пунктах или поселках городского типа»;

- Постановлением 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 населенных пунктах или поселках 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 населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных и муниципальных учреждениях, а также пенсионерам из их числа»;

- Постановлением 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»;

- Уставом муниципального образования Терский район Мурманской области.

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

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель обращается с заявлением по форме согласно Приложению № 5 к Административному регламенту в:

- ОКСМиСП для специалистов муниципальных учреждений, указанных в пп. и), к) п. 1.2.1. Административного регламента и для лиц, указанных в п. 1.2.2. Административного регламента;

- муниципальные учреждения, указанные в пп. а) – з) п. 1.2.1. Административного регламента, для специалистов учреждений, указанных соответственно в пп. а) – з) п. 1.2.1. Административного регламента.

- в Отдел МФЦ.

2.6.2. Кроме того, для предоставления муниципальной услуги необходимы следующие документы:

а) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;

б) справка о гражданах, совместно проживающих в жилом помещении, и площади данного жилого помещения;

в) справка о регистрации по месту жительства и (или) месту пребывания;

г) справка по месту жительства (месту пребывания) об отсутствии централизованного отопления и (или) газоснабжения в занимаемом жилом помещении (при обращении за возмещением расходов по приобретению твердого топлива и (или) поставке бытового газа в баллонах);

д) копии документов, содержащих сведения о начисленной плате за жилое помещение и (или) коммунальные услуги за период, предшествующий обращению, и подтверждающих факт оплаты данных услуг (предоставляются ежемесячно);

е) копии пенсионного удостоверения и трудовой книжки (для пенсионеров);

ж) копии документов, подтверждающих факт получения мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг на момент увольнения (для пенсионеров).

2.6.3. Для назначения ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты с учетом членов семьи заявителя, совместно с ним проживающих, данные о членах семьи указываются в заявлении, предусмотренном п.2.6.1. Административного регламента, к которому дополнительно прилагаются:

а) копия свидетельства о рождении (свидетельства об усыновлении);

б) копия свидетельства о браке;

в) копия решения суда о признании гражданина членом семьи заявителя.

2.6.4. Копии документов, указанные в пунктах 2.6.2- 2.6.3. Административного регламента, представляются с одновременным представлением оригиналов. В случае представления заявителем нотариально заверенных копий представления оригиналов документов не требуется.

2.6.5. Заявление, а также документы, указанные в пунктах 2.6.1 -2.6.3. 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 Единый портал государственных и муниципальных услуг.

2.6.6. Обязанность по предоставлению документов, указанных в подпунктах «а», «д», «е», «ж», пункта 2.6.2 и пункте 2.6.3. Административного регламента возложена на заявителя.

2.6.7. Документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в подпунктах «б», «в», «г» пункта 2.6.2 Административного регламента, запрашиваются учреждением в органах и организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы (сведения, содержащиеся в них), в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

2.6.8. В случае, когда учреждение располагает сведениями, необходимыми для установления ЕЖКВ, заявитель освобождается от обязанности представления всех или части документов, указанных в пунктах 2.6.2-2.6.3. Административного регламента.

2.6.9. Ответственность за достоверность документов, указанных в пунктах 2.6.1.-2.6.3. Административного регламента, и полноту содержащихся в них сведений, являющихся основанием для установления ЕЖКВ, возлагается на заявителя.

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

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов является выявление в документах, представленных заявителем, недостоверной или искаженной информации или отсутствие одного и более документов, необходимых для исполнения муниципальной функции, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме заявления и документов в электронной форме является:

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

2.7.3. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- непредоставление заявителем предусмотренных пунктами 2.6.1 - 2.6.3. Административного регламента документов, которые заявитель должен предоставить самостоятельно либо наличие в них недостоверной информации;
- непредоставление заявителем предусмотренных пунктами 2.6.1. – 2.6.3. Административного регламента оригиналов документов, которые заявитель должен предоставить самостоятельно, в случае направления заявителем документов в электронной форме;
- отсутствие у заявителя права на предоставление муниципальной услуги.

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

2.7.5. Основанием для прекращения предоставления муниципальной услуги является:

- утрата заявителем права на ежемесячную жилищно-коммунальную выплату – со дня, следующего за днем наступления соответствующих обстоятельств;
- смерть заявителя, признание его в установленном порядке умершим или безвестно отсутствующим, – со дня, следующего за днем смерти либо вступления в законную силу решения суда о признании гражданина умершим или безвестно отсутствующим.

2.7.6. Основанием приостановления предоставления муниципальной услуги является наличие задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг.

Предоставление муниципальной услуги приостанавливается на срок до момента погашения задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг.

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

2.8.1. Предоставление муниципальной 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 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.

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, но составляет не менее 3 мест.

2.9.5. Помещения для предоставления муниципальной услуги должны быть обеспечены телефонной связью, факсом, электронной почтой, копировальной и множительной техникой.

2.9.6. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе специалистами одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование или прием двух и более посетителей не допускаются.

## **2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

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

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

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

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 № 6 к Административному регламенту.

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

2.11.1. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на Интернет – портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>.

2.11.2. Правила предоставления ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях, и порядок определения размера ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных и муниципальных учреждениях, а также пенсионерам из их числа утверждаются постановлением правительства Мурманской области.

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

2.11.4. При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.11 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

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

2.11.6. При поступлении в учреждение заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в форме электронных документов, документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному заявителем. При этом учреждение обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу заявителя.

## **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

### **3.1. Общие положения**

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

- прием документов и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги;
- формирование личного дела заявителя;
- экспертиза документов, содержащихся в личном деле получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, для установления права на получение муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги (отказе в предоставлении муниципальной услуги).

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (Приложение № 4).

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

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в одно из учреждений, указанных в п. 2.6.1. Административного регламента.

В случае, если заявление и документы представлены в Отдел МФЦ, специалисты Отдела МФЦ принимают пакет документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и направляют в Администрацию или муниципальное учреждение, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

#### *Прием заявления и документов для предоставления муниципальной услуги при личном приеме*

3.2.1.1. Должностное лицо учреждения, ответственное за предоставление муниципальной услуги (далее- специалист):

- 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;

- в случае отсутствия заполненного заявления предлагает заявителю заполнить заявление, проверяет точность заполнения заявления;

- вносит в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (Приложение № 7) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- заполняет на представленном заявлении расписку-уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов, отрывает и передает ее заявителю;

#### *Прием и регистрация заявления и документов, полученных в электронном виде*

3.2.1.2. В день поступления заявления и документов в через Единый портал государственных и муниципальных услуг специалист проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения и по итогам проверки:

а) в случае наличия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7. Административного регламента:

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

б) в случае отсутствия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7. Административного регламента:

- регистрирует заявление и документы;

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

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

3.2.1.3. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо учреждения, ответственное за предоставление муниципальной услуги, с использованием программного обеспечения учреждения:

- формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица учреждения и отправляет его заявителю;

- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов проверку полноты и правильности их заполнения, а также достоверности электронной подписи, которой подписаны заявление и документы, и по ее итогам в день окончания проверки:

а) в случае наличия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7. Административного регламента:

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

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица учреждения уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

б) в случае отсутствия оснований для отказа, указанных в пункте 2.7. Административного регламента:

- вносит в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (Приложение № 7) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица учреждения и направляет его заявителю;

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

### **3.3. Подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги (отказе в предоставлении муниципальной услуги) и формирование личного дела заявителя**

3.3.1. Специалист в течение 1 рабочего дня:

- подготавливает проекты межведомственных запросов о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них), указанных в подпунктах «б», «в», «г», «е» пункта 2.6.2 Административного регламента, в государственные (муниципальные) органы или подведомственные им организации, в распоряжении которых находятся указанные документы в случае если заявитель не представил их по собственной инициативе и передает их на рассмотрение и подпись руководителю учреждения либо иному уполномоченному им лицу (далее – руководитель) либо, при наличии технической возможности, формирует межведомственный запрос в электронном виде, подписывает электронной подписью и направляет его через систему межведомственного электронного взаимодействия;

3.3.2. Руководитель в день получения от специалиста проектов межведомственных запросов подписывает и передает их должностному лицу, ответственному за делопроизводство.

3.3.3. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя подписанных межведомственных запросов о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них) регистрирует их и направляет адресатам простым почтовым отправлением либо иным способом, согласованным с адресатами.

3.3.4. При поступлении ответов на межведомственные запросы должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения ответов регистрирует их в базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю.

3.3.5. Руководитель в день получения от должностного лица, ответственного за делопроизводство, ответов на межведомственные запросы:

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

- передает ответы на межведомственные запросы с проставленной резолюцией должностному лицу, ответственному за делопроизводство.

3.3.6. Специалист в день получения ответов на межведомственные запросы от должностного лица, ответственного за делопроизводство или ответов на межведомственные запросы, полученные через систему межведомственного электронного взаимодействия, рассматривает их и ранее полученные документы на предмет отсутствия основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги и по итогам рассмотрения:

- формирует проект письма и НПА о предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 9) в случае, если отсутствуют основания для отказа, либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 3) в случае если установлены основания для отказа;
- осуществляет распечатку проекта письма и НПА о предоставлении муниципальной услуги либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги; □
- осуществляет формирование личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;
- проводит проверку документов, содержащихся в личном деле получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, на предмет:
  - а) права заявителя на предоставление муниципальной услуги на основании представленных документов;
  - б) наличия в личном деле получателя ежемесячной жилищно- коммунальной выплаты всех документов и сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
  - в) законности, правильности подготовки проекта решения о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в предоставлении муниципальной услуги.

### **3.5. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги (отказе в предоставлении муниципальной услуги)**

3.5.1. Руководитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от специалиста личного дела получателя ежемесячной жилищно- коммунальной выплаты:

- рассматривает документы и материалы личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;
- проставляет личную подпись и оттиск печати учреждения на письме и НПА о предоставлении муниципальной услуги либо подписывает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.3. Специалист в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела получателя ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты от руководителя:

- вносит дату и содержание принятого решения о предоставлении муниципальной услуги либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги в Журнал регистрации заявлений и решений по вопросу установления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты;
- сообщает содержание принятого решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю лично, по телефону, электронной почте либо иным доступным способом;
- в случае если заявление и документы получены в электронном виде и в заявлении об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты было указано на необходимость направления принятого решения о предоставлении муниципальной услуги (об отказе в предоставлении муниципальной услуги) в форме электронного документа, формирует в электронном виде принятое решение о предоставлении муниципальной услуги (об отказе в предоставлении муниципальной услуги) (изготавливает сканкопию), подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица учреждения и направляет его заявителю.

## **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**

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений Административного регламента и иных

нормативно - правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальниками отделов, руководителями муниципальных учреждений.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

#### **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.

4.2.2. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании нормативных правовых актов администрации Терского района, муниципальных учреждений.

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

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги начальники отделов, руководители муниципальных учреждений назначают должностных лиц, ответственных за проведение проверки, а также определяет перечень вопросов, подлежащих рассмотрению.

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Административного регламента, нарушения законодательства Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования Терский район.

Справку подписывают должностные лица, проводившие проверку и начальники отделов, руководители муниципальных учреждений.

4.2.5. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей начальники отделов, руководители муниципальных учреждений рассматривают вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Персональная ответственность должностных лиц за соблюдение требований Административного регламента закреплена в их должностных регламентах и должностных инструкциях.

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

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

4.3.4. 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.

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

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет начальник отдела, руководитель муниципального учреждения.

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

4.4.3. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес учреждения 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. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа (учреждения), его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

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

7) отказ органа (учреждения), их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Рекомендуемая форма жалобы приведена в Приложении № 10 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

–наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

–сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа (учреждения), оказываемых муниципальную услугу, их должностных лиц, либо муниципальных служащих;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа (учреждения), их должностных лиц, либо муниципальных служащих. заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

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

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

5.6. Жалоба рассматривается начальником отдела, руководителем учреждения при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) должностных лиц либо муниципальных служащих.

Жалоба может быть подана заявителями через Отдел МФЦ.

Жалобы на решения, принятые начальником отдела, руководителем учреждения рассматриваются заместителем главы муниципального образования Терский район, курирующим данное направление деятельности.

5.7. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в орган (учреждение), предоставляющее муниципальную услугу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», посредством официального сайта Терского района, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- адреса Администрации, учреждений указанные в Приложении №1;
- <http://210.gosuslugi.ru>.

5.8. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), их должностным лицам в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.5. Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Орган (учреждение), предоставляющее муниципальную услугу обеспечивает:

– оснащение мест приема жалоб;

– информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах;

– консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы руководитель органа (учреждения) принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений Заявителю в письменной форме по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в настоящей статье, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.12. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), подлежит рассмотрению должностным в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа (учреждения), их должностных лиц 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.

Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

5.14. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию органа (учреждения), уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе (учреждении).

5.15. При удовлетворении жалобы орган (учреждение) принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.16. Орган (учреждение) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

5.17. Орган (учреждение) вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;



- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.18. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

---

**Контактные данные учреждений и специалистов, предоставляющих муниципальную услугу**

**Администрация Терского района**

Местонахождение/почтовый адрес: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42  
Секретарь: тел. (815-59) 5-04-45  
Организационно-правовой отдел: тел. (815-59) 5-06-68  
Адрес электронной почты: [terskibereg@com.mels.ru](mailto:terskibereg@com.mels.ru)  
Официальный сайт: [terskyrayon.gov-murman.ru](http://terskyrayon.gov-murman.ru)  
Начальник отдела культуры, спорта, молодежной и социальной политики (ОКСМиСП):  
тел. (815-59) 5-13-60, каб. № 26 [osotkis@mail.ru](mailto:osotkis@mail.ru)  
Специалист: тел. (815-59) 5-01-65, каб. № 7 [cti@terskyrayon.ru](mailto:cti@terskyrayon.ru)

**График работы:**

Понедельник – Четверг – 8.30 - 17.00,  
Пятница – 8.00 – 15.30,  
Обеденный перерыв – 12.00 - 13.00,  
Суббота, Воскресенье – выходные дни

**МБОУ СОШ №4**

Местонахождение/почтовый адрес: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Беломорская 1в  
Секретарь: тел. (815-59) 5-24-46  
Адрес электронной почты: [tershool4@yandex.ru](mailto:tershool4@yandex.ru)  
Официальный сайт: <http://school4umba.edusite.ru>  
Директор: тел. (815-59) 5-25-33

**График работы:**

Понедельник – Пятница – 8.00 - 15.15,  
Обеденный перерыв – 12.00 - 13.00,  
Суббота – 8.00 – 13.15,  
Обеденный перерыв – 10.30 - 11.00,  
Воскресенье – выходной день

**МАОУ ООШ с. Варзуга**

Местонахождение/почтовый адрес: 184712, Мурманская область, Терский район, с. Варзуга, ул. Успенская, д. 75  
Секретарь: тел. (815- 59) 6-24-69  
Адрес электронной почты: [varzuga\\_school@inbox.ru](mailto:varzuga_school@inbox.ru)  
Официальный сайт: <http://varzugaschool.edusite.ru>  
Директор: (815-59) 6-24-69

**График работы:**

Понедельник – Пятница – 9.00 - 18.00,  
Суббота – 9.00 – 14.30,  
Воскресенье – выходной день

### **МБДОУ детский сад №3**

Местонахождение/почтовый адрес: 184703, Мурманская область Терский район, пгт. Умба, ул.Беломорская, д.5А

Заведующая: тел. (815-59) 5-22-72

Адрес электронной почты: [solnuchko\\_sad@mail.ru](mailto:solnuchko_sad@mail.ru)

Официальный сайт: <http://san3umba.caduk.ru>

#### **График работы:**

Понедельник - Четверг - 8.00 - 16.00,

Пятница - 8.00 - 14.00,

Обеденный перерыв - 12.00 - 12.30.

График приёма граждан - ежедневно в рабочие часы

Суббота, Воскресенье – выходные дни

### **МБДОУ детский сад №5**

Местонахождение/почтовый адрес:

- 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Октябрьская, д.12

Телефон: (81559) 5-11-73

-184701 Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул.Приморская, д. 43

Телефон: (81559) 5-09-72

Адрес электронной почты: [umbadetskysad5@mail.ru](mailto:umbadetskysad5@mail.ru)

Официальный сайт: <http://greentopolek.edusite.ru>

#### **График работы:**

Понедельник - Четверг - 8.00 - 16.00,

Пятница - 8.00 - 14.00,

Обеденный перерыв - 12.00 - 12.30.

График приёма граждан - ежедневно в рабочие часы

Суббота, Воскресенье – выходные дни

### **МБУ ДК г.п. Умба**

Местонахождение/почтовый адрес: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Беломорская, 1а.

Тел./факс: (815-59) 5-22-07

Вахта: 8 (815-59) 5-23-85

Адрес электронной почты: [ivis.dk@mail.ru](mailto:ivis.dk@mail.ru)

Официальный сайт: <http://dkumba.ru>

#### **График работы:**

Понедельник –воскресенье - 8-30- 22-00

Без выходных

## МБУ СДК с.п. Варзуга

Местонахождение/почтовый адрес: 184712, Мурманская область, Терский район, с.Варзуга, ул. Никольская, 15.

Телефон: (815-59) 6-25-67

Факс: 8(815-59) 6-25-67

Адрес электронной почты: [sdkvarsuga@yandex.ru](mailto:sdkvarsuga@yandex.ru)

Официальный сайт: <http://www.varzuga-adm.ru>

### График работы:

Понедельник – Четверг – 8.00 - 17.00,

Пятница – 8.00 – 12.00,

Обеденный перерыв – 12.00 - 13.00,

Суббота, Воскресенье – выходные дни

## МБОУ ДОД ЦДТ

Местонахождение/почтовый адрес: 184703; Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Беломорская, д.1В, корпус 1

Директор тел./факс: (815-59) 5-08-73

Адрес электронной почты: [tsentr.umba@mail.ru](mailto:tsentr.umba@mail.ru)

Официальный сайт: [tsentr-umba.edusite.ru](http://tsentr-umba.edusite.ru)

### График приема граждан:

Вторник – Пятница – 8.00 до 17.00 ,

Суббота – с 8.00 – 12.00,

Обеденный перерыв – 12.00 - 13.00,

Воскресенье, понедельник – выходные дни

## МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»

Местонахождение/почтовый адрес: 184703, Мурманская обл., пгт. Умба, ул.Кирова, д.15.

Руководитель : тел./факс: (81559) 5-05-90

Официальный сайт: <http://biblotsman.ru>

Адрес электронной почты: [biblotsman@com.mels.ru](mailto:biblotsman@com.mels.ru)

Руководитель: Биттенбиндер Ольга Рудольфовна

### График приема граждан:

Вторник - пятница: 9.00 - 17.00,

Суббота - 9.00 - 16.00,

Воскресенье, понедельник - выходные дни.

## МБУ ДО ДШИ

Местонахождение/почтовый адрес: 184703 Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Беломорская, 1В, корпус 6.

Руководитель : Тел./факс: (815-59) 5-04-26

Адрес электронной почты: [schoolfarts@mail.ru](mailto:schoolfarts@mail.ru)

Официальный сайт: <http://дши-умба.рф/>

График приема граждан: 09.00 - 20.30

## МАУК МНИ «Петроглифы Канозера»

Местонахождение/почтовый адрес: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.36

Руководитель: тел./факс: (815-59) 5-06-57

Адрес электронной почты: [umbapetroglif@mail.ru](mailto:umbapetroglif@mail.ru)

Официальный сайт: <http://www.kanozero.ru>

### График приема граждан:

Понедельник-четверг: 08.00-17.00,

Пятница: 08.00-16.00,

Обеденный перерыв 12.00-13.00.

Суббота, Воскресенье – выходные дни

## МБУ «ЦБУиО»

Местонахождение/почтовый адрес: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Беломорская, д.1б

Руководитель: тел./факс: (815-59) 5-04-10

Экономический сектор: тел. :(815-59) 5-05-62

Адрес электронной почты: [mycb-econom@yandex.ru](mailto:mycb-econom@yandex.ru)

### График работы:

Понедельник – Четверг – 8.30 - 17.00,

Пятница – 8.00 – 15.30,

Обеденный перерыв – 12.00 -13.00,

Суббота, Воскресенье – выходные дни.

## Отдел МФЦ в Терском районе

Местонахождение: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Советская, д.5

Руководитель: тел./факс: (815-59) 5-01-14

Специалист: (815-59) 5-01-13

Адрес электронной почты: [mvumba@mail.ru](mailto:mvumba@mail.ru)

### График работы Отдела МФЦ:

Понедельник – Четверг – с 10.00 до 18.00 часов,

Пятница – с 10.00 до 17.45 часов

Обеденный перерыв – с 14.00 до 14.45

Суббота, воскресенье – выходные дни

**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 обоснование дополнительной проверки сведений)

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

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

**УВЕДОМЛЕНИЕ ГРАЖДАНИНА  
ОБ ОТКАЗЕ В УСТАНОВЛЕНИИ ВЫПЛАТЫ**

Угловой штамп

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О заявителя)

\_\_\_\_\_  
(адрес заявителя)

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!  
(имя, отчество заявителя)

Уведомляем, что при рассмотрении Вашего заявления в предоставлении муниципальной услуги Вам отказано \_\_\_\_\_  
в связи с \_\_\_\_\_  
(указать обоснование отказа)

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

**БЛОК-СХЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**





\_\_\_\_\_ (наименование муниципального учреждения)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**о предоставлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты**

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

\_\_\_\_\_ (полный адрес места жительства/места пребывания,

\_\_\_\_\_ контактный телефон, адрес электронной почты)

Наименование документа, удостоверяющего личность		Дата выдачи	
Серия, номер документа		Дата рождения	
Кем выдан			

**Прошу установить мне ежемесячную жилищно-коммунальную выплату по основанию:**

\_\_\_\_\_ (указать занимаемую должность)

**Состав проживающих в жилом помещении:**

№ п/п	ФИО граждан, проживающих в жилом помещении	Степень родства	Дата рождения (для многодетной семьи)

Сообщаемые мной сведения подтверждаю документами.

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

Прошу перечислять установленную мне ежемесячную жилищно-коммунальную выплату:  
на счет № \_\_\_\_\_ в кредитной организации: \_\_\_\_\_

(указать наименование кредитной организации)

через почтовое отделение № \_\_\_\_\_ ФГУП «Почта России» \_\_\_\_\_

Сообщаемые мной сведения подтверждаю документами. Обо всех обстоятельствах, влекущих изменение объема или прекращение предоставления ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты, **обязуюсь сообщить** в течение **14 рабочих дней** с момента их наступления учреждению, назначившему указанную выплату.

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

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы)

Дата \_\_\_\_\_

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Заявление зарегистрировано: № \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись специалиста)

### Расписка-уведомление

Заявление и др. документы гр.

Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Принял	
		Подпись специалиста	Расшифровка подписи

**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 15 минут	100
2.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги	1
3.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
4.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент заявителей, обратившихся за консультацией)	10
<b>Показатели качества предоставления муниципальной услуги</b>		
5.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
6.	Количество обоснованных жалоб	0
7.	Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) сотрудников	100
8.	Процент заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100

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

№ 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

**Журнал  
учета приема граждан**

№ п/п	Дата	ФИО Заявителя, почтовый адрес его места жительства (пребывания), контактный телефон	Причина обращения	ФИО должностного лица, осуществлявшего прием	Личная подпись заявителя
1	2	3	4	5	6

\_\_\_\_\_ (наименование Учреждения)

## РАСПОРЯЖЕНИЕ (ПРИКАЗ)

\_\_\_\_\_ пгт. Умба

№ \_\_\_\_\_

### **Об установлении ежемесячной жилищно-коммунальной выплаты (ЕЖКВ)**

В соответствии с:

- Законом Мурманской области от 27.12.2004 № 561-01-ЗМО «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, работающих в сельских населенных пунктах или поселках городского типа»;

- постановлением Правительства Мурманской области от 30.04.2010 № 203-ПП «О правилах предоставления ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных учреждениях, и порядке определения размера ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг специалистам, работающим в сельских населенных пунктах или поселках городского типа Мурманской области в государственных областных и муниципальных учреждениях, а также пенсионерам из их числа»

гр. «ФИО» \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

должность специалиста

\_\_\_\_\_ **Установить** \_\_\_\_\_ ЕЖКВ \_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_ «начало \_\_\_\_\_ действия»

Руководитель: \_\_\_\_\_ / подпись \_\_\_\_\_ /расшифровка подписи

М.П.

**ЖАЛОБА  
НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

Наименование органа, в который подается жалоба \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Должностное лицо, которому выносится претензия \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_

*(почтовый, по которому должен быть направлен ответ)*

Контактные реквизиты:

\_\_\_\_\_

*(телефон, адрес электронной почты, факс)*

Суть жалобы (претензии) *(краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий) с указанием оснований, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с принятым решением, действием, бездействием)*

Перечень прилагаемых документов:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_