

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 25.03.2019 № 1064

Административный регламент предоставления
муниципальной услуги «Оказание материальной помощи на приобретение
лекарств, предметов первой необходимости, получение медицинских услуг, на
оформление документов, удостоверяющих личность, приобретение проездных
документов гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание материальной помощи на приобретение лекарств, предметов первой необходимости, получение медицинских услуг, на оформление документов, удостоверяющих личность, приобретение проездных документов гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги «Оказание материальной помощи на приобретение лекарств, предметов первой необходимости, получение медицинских услуг, на оформление документов, удостоверяющих личность, приобретение проездных документов гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации» (далее – Муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении Муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление Муниципальной услуги (далее - заявитель), имеющими намерение получить материальную помощь, являются граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации (ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина, – инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье и прочее).

1.3. Порядок информирования о Муниципальной услуге

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных

телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты в сети Интернет администрации города Мурманска, комитета по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска (далее – Комитет) размещаются:

- на информационных стендах в местах предоставления Муниципальной услуги;

- на официальном сайте администрации города Мурманска;

- на официальном сайте Государственного областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее – ГОБУ «МФЦ МО») (www.mfc51.ru) в сети Интернет, в его отделениях по адресам:

- а) ГОБУ «МФЦ МО»: 183031, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1;

- б) отделение ГОБУ «МФЦ МО» в Ленинском административном округе города Мурманска: 183034, г. Мурманск, ул. Алексея Хлобыстова, д. 26;

- в) отделение ГОБУ «МФЦ МО» в Октябрьском административном округе города Мурманска: 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 45;

- г) отделение ГОБУ «МФЦ МО» в Первомайском административном округе города Мурманска: 183052, г. Мурманск, ул. Генерала Щербакова, д. 26;

- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>.

1.3.2. На Едином портале размещается следующая информация:

- способы предоставления Муниципальной услуги;

- перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление Муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе;

- категории заявителей, которым предоставляется Муниципальная услуга;

- срок предоставления Муниципальной услуги;

- описание результата предоставления Муниципальной услуги;

- сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления Муниципальной услуги, правовых основаниях и размере платы, взимаемой с заявителя (если Муниципальная услуга предоставляется на возмездной основе);

- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Муниципальной услуги;

- формы заявлений, используемые при предоставлении Муниципальной услуги.

1.3.3. Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления

Муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральном реестре, предоставляется гражданам бесплатно.

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

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие Комитета подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При консультировании о порядке предоставления Муниципальной услуги муниципальный служащий Комитета обязан проинформировать заявителя о перечне документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, которые заявитель должен предоставить самостоятельно. Продолжительность индивидуального устного информирования каждого заявителя составляет не более 10 минут.

1.3.6. В случае, если муниципальный служащий Комитета, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого муниципального служащего Комитета или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.7. После приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по предоставлению Муниципальной услуги по телефону или во время личного посещения Комитета.

1.3.8. Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.3.9. Информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги должна предоставляться заявителям оперативно, быть четкой, достоверной, полной.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование Муниципальной услуги

Наименование Муниципальной услуги – «Оказание материальной помощи на приобретение лекарств, предметов первой необходимости, получение медицинских услуг, на оформление документов, удостоверяющих личность, приобретение проездных документов гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации».

2.2. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется комитетом по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска.

2.2.2. Муниципальная услуга может предоставляться в ГОБУ «МФЦ МО» в части приема, регистрации и передачи в Комитет заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, в соответствии с соглашением, заключенным между ГОБУ «МФЦ МО» и Комитетом.

2.2.3. При предоставлении Муниципальной услуги Комитет осуществляет межведомственное взаимодействие с:

- ГОБУ «МФЦ МО» в части получения сведений о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информации о жилом помещении (норма действует до начала осуществления межведомственного информационного взаимодействия с органом, уполномоченным на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции (далее – Министерство внутренних дел Российской Федерации));

- Государственным областным казенным учреждением «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска» в части получения справки о размере субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг; сведений о размере ежемесячных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг; сведений о размере региональной ежемесячной денежной выплаты; сведений о назначении адресной государственной социальной помощи; сведений о выплате единовременного пособия по рождению ребенка (в случае, если данная выплата производится государственным учреждением, осуществляющим полномочия в сфере социальной поддержки населения); справки о размере ежемесячного пособия по уходу за ребенком до достижения им возраста 1,5 лет (в случае, если данная выплата производится государственным учреждением, осуществляющим полномочия в сфере социальной поддержки населения);

- Государственным областным бюджетным учреждением Центр занятости населения города Мурманска в части получения справки о постановке на учет физических лиц в качестве безработных и размере пособия по безработице;

- Федеральной налоговой службой России в части получения сведений о доходах индивидуального предпринимателя (форма 3-НДФЛ);

- Пенсионным фондом Российской Федерации в части получения справки о размере пенсии, ежемесячной денежной выплаты, дополнительного ежемесячного материального обеспечения;

- Министерством внутренних дел Российской Федерации в части:

- а) проверки сведений, задекларированных заявителем, или получения сведений о лицах, проживающих совместно с заявителем и родственных связях между ними;

б) проверки и получения сведений о регистрации заявителя по месту жительства;

- комитетом по образованию администрации города Мурманска в части получения сведений о размере опекунского пособия (сведения предоставляются в рамках осуществления переданных государственных полномочий по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних граждан).

2.3. Результат предоставления Муниципальной услуги

Результатом предоставления Муниципальной услуги является принятие решения об оказании материальной помощи на приобретение лекарств, предметов первой необходимости, получение медицинских услуг, на оформление документов, удостоверяющих личность, приобретение проездных документов либо об отказе с указанием причин.

2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги

Срок предоставления Муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации заявления, указанного в п. 2.6.1 настоящего Административного регламента.

Материальная помощь может быть оказана заявителю не более четырех раз в год по заявлениям, поданным не чаще одного раза в квартал.

2.5. Правовые основания для предоставления Муниципальной услуги

2.5.1. Полномочия по предоставлению Муниципальной услуги осуществляются в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»¹;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»²;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»³;
- Уставом муниципального образования город Мурманск⁴;
- постановлением администрации города Мурманска от 28.09.2009 № 1002 «О Комиссии по социальной поддержке отдельных категорий граждан города Мурманска»⁵ (далее – постановление от 28.09.2009 № 1002);

¹ «Собрание законодательства РФ», № 40, 06.10.2003, ст. 3822;

² «Российская газета», № 165, 29.07.2006;

³ «Российская газета», № 168, 30.07.2010;

⁴ «Вечерний Мурманск», № 77, 08.05.2018, с. 5 – 16;

⁵ «Вечерний Мурманск», № 193, 16.10.2009.

- постановлением администрации города Мурманска от 13.11.2017 № 3606 «Об утверждении муниципальной программы города Мурманска «Социальная поддержка» на 2018 – 2024 годы»⁶;

- настоящим Административным регламентом.

2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанный в пункте 2.5.1 настоящего Административного регламента, размещается на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет, в федеральном реестре и на Едином портале.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

2.6.1. Для получения Муниципальной услуги заявитель предоставляет в Комитет либо в ГОБУ «МФЦ МО» заявление о предоставлении материальной помощи (согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту) (далее - Заявление).

Для рассмотрения вопроса о предоставлении Муниципальной услуги необходимы следующие документы:

а) документы, удостоверяющие личность гражданина.

К документам, удостоверяющим личность гражданина, относятся:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме № 2-П;

- иные документы, позволяющие удостоверить личность заявителя (содержащие фотографию гражданина).

б) трудовая книжка (для неработающих граждан);

в) сведения о доходах индивидуального предпринимателя (форма 3-НДФЛ);

г) документы, подтверждающие доходы заявителя и членов его семьи за три месяца, предшествующих месяцу подачи Заявления:

1) справка о фактических выплатах с места работы в произвольной форме; сведения о выплате единовременного пособия по рождению ребенка (в случае, если данная выплата производится по месту работы заявителя); справка о размере ежемесячного пособия по уходу за ребенком до достижения им возраста 1,5 лет (в случае, если данная выплата производится по месту работы заявителя), сведения о размере полученных (уплаченных) алиментов;

2) справка о размере пенсии, ежемесячной денежной выплаты, дополнительного ежемесячного материального обеспечения; справка о размере субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг; сведения о размере ежемесячных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных

⁶ «Вечерний Мурманск», спецвыпуск № 210, 01.12.2017, с. 1 – 9.

услуг; сведения о размере региональной ежемесячной денежной выплаты; сведения о назначении адресной государственной социальной помощи; сведения о выплате единовременного пособия по рождению ребенка (в случае, если данная выплата производится государственным учреждением, осуществляющим полномочия в сфере социальной поддержки населения), справка о размере ежемесячного пособия по уходу за ребенком до достижения им возраста 1,5 лет (в случае, если данная выплата производится государственным учреждением, осуществляющим полномочия в сфере социальной поддержки населения); справка о постановке на учет физических лиц в качестве безработных и размере пособия по безработице; справка о размере опекунского пособия;

д) документы, подтверждающие трудную жизненную ситуацию заявителя, в том числе ходатайства организаций (учреждений, представительных органов власти, органов исполнительной власти и их структурных подразделений) об оказании гражданам дополнительных мер социальной поддержки;

е) сведения о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информация о жилом помещении (норма действует до начала осуществления межведомственного информационного взаимодействия с Министерством внутренних дел Российской Федерации);

ж) сведения о лицах, проживающих совместно с заявителем и информация о степени их родства;

з) оригиналы документов, подтверждающие денежные затраты заявителя (товарные и кассовые чеки, договор на оказание медицинских услуг и т.п.), датированные текущим финансовым годом или последним кварталом года, предшествующего текущему;

и) справка (выписка, рецепт) из медицинского учреждения с рекомендациями на лекарственные средства, медицинские препараты и услуги, действительная в течение одного года с даты выдачи (если в справке (выписке, рецепте) не указано иное);

к) сберегательная книжка или другой документ, содержащий данные о реквизитах кредитной организации, номере лицевого счета, открытого на имя заявителя, для перечисления материальной помощи;

л) страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС).

2.6.2. Обязанность по предоставлению документов, указанных в подпунктах «а», «б», «г 1)», «д», «з», «и», «к», «л» пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, возложена на заявителя.

2.6.3. Документы, указанные в подпунктах «г 1)», «и» пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, получают заявителем самостоятельно по месту работы, в медицинских учреждениях и предоставляются в Комитет либо в ГОБУ «МФЦ МО».

Документы, указанные в подпунктах «д», «г 1)» (в части предоставления сведений о размере полученных (уплаченных) алиментов) пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, получают заявителем

самостоятельно в уполномоченных организациях и предоставляются в Комитет либо в ГОБУ «МФЦ МО».

Сведения, указанные в подпункте «ж» пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, декларируются заявителем посредством Заявления.

2.6.4. В случае, если заявитель не предоставил документы, указанные в подпунктах «в», «г 2)», «е» пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, по собственной инициативе, Комитет самостоятельно запрашивает указанные документы (сведения, содержащиеся в них) в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в том числе при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия:

- в ГОБУ «МФЦ МО» (норма действует до начала осуществления межведомственного информационного взаимодействия с Министерством внутренних дел Российской Федерации);
- в Федеральной налоговой службе России;
- в Государственном областном бюджетном учреждении Центр занятости населения города Мурманска;
- в Государственном областном казенном учреждении «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»;
- в Пенсионном фонде Российской Федерации;
- в комитете по образованию администрации города Мурманска.

2.6.4.1. В целях установления права заявителя на получение Муниципальной услуги (состава семьи заявителя, величины среднедушевого дохода на члена семьи заявителя) Комитет в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в том числе при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, самостоятельно:

- осуществляет проверку сведений о регистрации по месту жительства заявителя, а также сведений, указанных в подпункте «ж» пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, в Министерстве внутренних дел Российской Федерации (норма вступит в силу после начала осуществления межведомственного информационного взаимодействия с Министерством внутренних дел Российской Федерации);
- запрашивает сведения о регистрации заявителя по месту жительства, а также сведения, указанные в подпункте «ж» пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, в Министерстве внутренних дел Российской Федерации (норма вступит в силу после начала осуществления межведомственного информационного взаимодействия с Министерством внутренних дел Российской Федерации).

2.6.5. При приеме запроса об оказании Муниципальной услуги, а также при предоставлении Муниципальной услуги муниципальным служащим Комитета, осуществляющим деятельность по вопросам предоставления Муниципальной услуги, запрещено требовать от заявителя:

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

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

- предоставления документов и информации, на отсутствие и (или) недостоверность которых не указывалось в первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления Муниципальной услуги, после первоначальной подачи Заявления;

б) наличие ошибок в Заявлении и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги и не включенных в предоставленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Комитета, муниципального служащего Комитета при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью председателя Комитета (или должностного лица, исполняющего обязанности председателя Комитета) уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, не установлены.

2.8. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении Муниципальной услуги

2.8.1. Перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги заявителю:

- превышение среднедушевого дохода на члена семьи заявителя величины прожиточного минимума, установленного постановлением Правительства Мурманской области, действующим на дату обращения, более чем в 2,5 раза;
- предоставление неполного комплекта документов, указанных в пунктах 2.6.2, 2.6.3 настоящего Административного регламента, либо сведений, не соответствующих действительности;
- отсутствие оригиналов документов, подтверждающих денежные затраты заявителя, датированные текущим финансовым годом и последним кварталом года, предшествующего текущему;
- статья расходов, произведенных заявителем, не предусмотрена муниципальной программой, действующей на момент обращения, как основание для оказания Муниципальной услуги;
- повторное обращение в рамках текущего квартала;
- существование альтернативы получения аналогичных услуг на бесплатной основе;
- истечение срока действия документов, указанных в подпункте «и» пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента;
- отсутствие документально подтвержденных оснований нетрудоустроенности заявителя или членов его семьи трудоспособного возраста, зарегистрированных по месту жительства совместно с заявителем.

2.8.2. Неполучение (несвоевременное получение) информации по межведомственному запросу не является основанием для отказа в предоставлении заявителю Муниципальной услуги.

2.8.3. Приостановление предоставления Муниципальной услуги не предусмотрено.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении Муниципальной услуги, и способы ее взимания

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги и при получении результата предоставления Муниципальной услуги

2.10.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.10.2. Предоставление Муниципальной услуги не предполагает получение заявителем ее результата непосредственно в Комитете.

2.11. Срок регистрации запроса о предоставлении Муниципальной услуги

Регистрация Заявления производится в течение одного рабочего дня с даты его поступления в Комитет.

2.12. Требования к местам предоставления Муниципальной услуги

2.12.1. Доступность помещений, в которых предоставляется Муниципальная услуга, включающих места для ожидания, для заполнения запросов о предоставлении Муниципальной услуги, информирования и приема получателей Муниципальной услуги, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.2. Помещение, предназначенное для ознакомления заявителей с информационными материалами, должно быть оснащено:

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

На информационных стендах в помещениях Комитета размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением Муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

- образцы оформления упомянутых документов и требования к ним;
- выдержки из текста Административного регламента.

2.12.3. Места для ожидания приема должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями.

2.12.4. В помещениях, где осуществляется прием граждан по вопросам предоставления Муниципальной услуги, должна быть предусмотрена возможность оформления заявителем необходимых документов.

2.12.5. Рабочие места муниципальных служащих Комитета оснащаются настенными вывесками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.12.6. Каждое рабочее место муниципального служащего Комитета должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

2.12.7. Все помещения для предоставления Муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормам, а также требованиям пожарной безопасности.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления Муниципальной услуги

Показатели доступности и качества предоставления Муниципальной услуги, а также их значения приведены в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

2.14. Прочие требования к предоставлению Муниципальной услуги

2.14.1. Бланки Заявлений, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, заявитель может получить в электронном виде на Едином портале.

2.14.2. Состав действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении Муниципальной услуги с использованием Единого портала:

- получение информации о порядке и сроках предоставления Муниципальной услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Комитета, должностных лиц Комитета либо муниципальных служащих Комитета.

2.14.3. Сведения о предоставлении заявителю Муниципальной услуги подлежат размещению в Единой государственной информационной системе социального обеспечения (далее – ЕГИССО). Размещение и получение информации в ЕГИССО осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Общие положения

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

- прием, проверка, регистрация документов;
- формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении Муниципальной услуги;
- обработка документов, их рассмотрение Комиссией по социальной поддержке отдельных категорий граждан города Мурманска;
- предоставление Муниципальной услуги или уведомление заявителя об отказе в предоставлении Муниципальной услуги;
- исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах.

3.1.2. Перечень административных процедур (действий), выполняемых ГОБУ «МФЦ МО»:

- информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги, о ходе рассмотрения Заявления, по иным вопросам, связанным с предоставлением Муниципальной услуги с участием ГОБУ «МФЦ МО»;

- прием Заявлений и иных документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

3.2. Прием, проверка, регистрация документов

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала действий по Муниципальной услуге, является обращение заявителя в Комитет либо в ГОБУ «МФЦ МО» с Заявлением по почтовому адресу или путем личного обращения.

3.2.1. Прием и регистрация документов, представленных для получения Муниципальной услуги, при личном обращении заявителя

Муниципальный служащий Комитета, осуществляющий деятельность по предоставлению Муниципальной услуги (далее – Муниципальный служащий Комитета):

- устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность;

- устанавливает предмет обращения, проверяет наличие, состав исходных данных, представленных заявителем, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

- осуществляет проверку комплектности и правильности заполнения представленных документов;

- заверяет копии представленных документов после сверки их с соответствующими подлинниками (кроме заверенных в установленном порядке) штампом «копия верна», с указанием должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения;

- производит регистрацию Заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, в журнале регистрации заявлений граждан, претендующих на оказание дополнительных мер социальной поддержки в рамках муниципальной программы;

- выдает заявителю расписку о приеме Заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

3.2.2. Прием и регистрация документов, представленных для получения Муниципальной услуги, в ГОБУ «МФЦ МО»

3.2.2.1. При обращении заявителя специалист ГОБУ «МФЦ МО», ответственный за прием документов, совершает следующие действия:

- устанавливает личность заявителя (представителя заявителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

- распечатывает бланк Заявления, в случае отсутствия заполненного заявителем Заявления, и предоставляет заявителю для заполнения и проставления подписи;

- проверяет наличие у заявителя комплекта требуемых документов;

- проверяет соответствие копий документов предоставленным оригиналам и заверяет их;

- оформляет в автоматизированной информационной системе ГОБУ «МФЦ МО» (далее - АИС МФЦ) расписку для заявителя о приеме Заявления;

- распечатывает два экземпляра расписки и предоставляет заявителю на подпись;

- выдает заявителю первый экземпляр расписки;

- в течение рабочего дня передает Заявление и прилагаемые к нему документы, принятые от заявителя для получения Муниципальной услуги, в том числе второй экземпляр расписки, специалисту ГОБУ «МФЦ МО», ответственному за прием-передачу документов в Комитет.

3.2.2.2. Специалист ГОБУ «МФЦ МО», ответственный за прием-передачу документов в Комитет, совершает следующие действия:

- проверяет комплектность предоставленных заявителем документов;

- подшивает вторые экземпляры расписок о приеме документов в папку контроля исполнения обращений заявителей по государственным и муниципальным услугам Комитета;

- распечатывает два экземпляра реестра документов, автоматически сформированного в АИС МФЦ (далее – реестр);

- передает два экземпляра реестра с прилагаемыми документами курьеру ГОБУ «МФЦ МО».

3.2.2.3. Курьер ГОБУ «МФЦ МО»:

- не позднее следующего рабочего дня с даты приема документов в ГОБУ «МФЦ МО» передает два экземпляра реестра и прилагаемые к нему документы в Комитет;

- контролирует проставление муниципальным служащим Комитета, ответственным за делопроизводство, даты, подписи, фамилии, инициалов, должности принимающего реестр на втором экземпляре реестра;

- забирает второй экземпляр реестра и доставляет в ГОБУ «МФЦ МО».

3.2.2.4. Специалист ГОБУ «МФЦ МО», ответственный за прием-передачу документов в Комитет:

- принимает у курьера ГОБУ «МФЦ МО» второй экземпляр реестра;

- подшивает реестр в папку контроля исполнения обращений заявителей по государственным и муниципальным услугам Комитета.

3.2.3. Прием и регистрация документов, представленных заявителем для получения Муниципальной услуги, поступивших по почте либо от ГОБУ «МФЦ МО»

Муниципальный служащий Комитета, ответственный за ведение делопроизводства, в день поступления по почте или от ГОБУ «МФЦ МО» Заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги:

- регистрирует Заявление и документы как входящую корреспонденцию в электронной системе документооборота администрации города Мурманска и передает на рассмотрение председателю Комитета или лицу, исполняющему обязанности председателя Комитета;

- в течение одного рабочего дня председатель Комитета или лицо, исполняющее обязанности председателя Комитета, передает Заявление и документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, Муниципальному служащему Комитета для организации дальнейшей работы в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем Административном регламенте.

3.3. Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении Муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является необходимость получения документов, указанных в пункте 2.6.4 настоящего Административного регламента, посредством межведомственного взаимодействия.

3.3.1. Не позднее двух рабочих дней после регистрации Заявления и документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, в целях получения указанных документов (сведений, в них содержащихся) Муниципальный служащий Комитета осуществляет следующие действия:

- в течение одного дня формирует межведомственный запрос (далее – Запрос), содержащий персональные данные заявителя, подписывает (при необходимости) усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета;

- направляет Запрос поставщику информации (ГОБУ «МФЦ МО», Министерство внутренних дел Российской Федерации, Государственное областное бюджетное учреждение Центр занятости населения города Мурманска, Пенсионный фонд Российской Федерации, Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска», Федеральную налоговую службу России, комитет по образованию администрации города Мурманска).

3.3.2. После получения ответа на Запрос (далее – Ответ) в течение одного рабочего дня Муниципальный служащий Комитета (при необходимости)

выводит информацию, содержащуюся в Ответе, на печать, делает отметку о получении по каналам межведомственного электронного взаимодействия с проставлением текущей даты и подписи, проверяет данные, содержащиеся в Ответе, и приобщает полученные сведения к комплекту документов, предоставленных заявителем.

3.4. Обработка документов, их рассмотрение Комиссией по социальной поддержке отдельных категорий граждан города Мурманска

Основанием для начала действий по административной процедуре является получение Муниципальным служащим Комитета полного комплекта документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

После получения ответов на межведомственные запросы Муниципальный служащий Комитета осуществляет подготовку документов для рассмотрения на ближайшем заседании Комиссии по социальной поддержке отдельных категорий граждан города Мурманска (далее – Комиссия), заседания которой проводятся два раза в месяц или по мере необходимости:

- осуществляет расчет дохода заявителя (среднедушевого дохода на члена семьи заявителя);
- систематизирует и обобщает сведения о затратах, представленные заявителем;
- выносит документы, указанные в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, на рассмотрение Комиссии.

3.5. Предоставление Муниципальной услуги или уведомление заявителя об отказе в предоставлении Муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является вынесение Заявления и комплекта документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, на рассмотрение Комиссии.

3.5.1. Решение о предоставлении Муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении принимается на основании рассмотрения документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента, простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии.

3.5.2. В срок не позднее пяти рабочих дней со дня проведения заседания секретарь Комиссии оформляет решение протоколом, который подписывается председателем и секретарем Комиссии.

3.5.3. На основании протокола заседания Комиссии Муниципальный служащий Комитета информирует заявителя о принятом Комиссией решении в письменной форме в срок не позднее 30 календарных дней со дня регистрации Заявления, указанного в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

3.5.4. Выплата материальной помощи производится Комитетом в срок, не превышающий 75 дней с даты подачи Заявления.

3.6. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах

Выдача заявителю документов в результате предоставления Муниципальной услуги не предполагается.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Осуществление текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными муниципальными служащими Комитета положений настоящего Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными муниципальными служащими Комитета осуществляет председатель Комитета.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения ответственными муниципальными служащими Комитета положений настоящего Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги

4.2.1. 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 (бездействия) муниципальных служащих Комитета.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги устанавливаются планом работы Комитета (плановые проверки могут проводиться не чаще, чем один раз в полугодие и не реже, чем один раз в три года).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя.

4.2.3. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), принимаемых и выполняемых (не выполненных) при предоставлении Муниципальной услуги

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц или муниципальных служащих при предоставлении Муниципальной услуги, а также на решения и действия (бездействие) ГОБУ «МФЦ МО», работников ГОБУ «МФЦ МО».

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации Заявления;
- б) нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;
- в) требование предоставления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;
- г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги, у заявителя;
- д) отказ в предоставлении Муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- е) затребование с заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- ж) отказ Комитета, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Муниципальной услуги;
- и) приостановление предоставления Муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

к) требование у заявителя при предоставлении Муниципальной услуги документов или информации, на отсутствие и (или) недостоверность которых не указывалось в первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением случаев, указанных в подпунктах «а» – «г» пункта 2.6.8 настоящего Административного регламента.

Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГОБУ «МФЦ МО», работника ГОБУ «МФЦ МО» возможно в случаях, предусмотренных подпунктами «а», «в», «г», «е» настоящего пункта, так как предоставление Муниципальной услуги через ГОБУ «МФЦ» в полном объеме и порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», не предусмотрено.

Жалоба на решения и действия (бездействие) должностного лица Комитета подается главе администрации города Мурманска.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника ГОБУ «МФЦ МО» подаются руководителю ГОБУ «МФЦ МО». Жалобы на решения и действия (бездействие) ГОБУ «МФЦ МО» подаются в Комитет по развитию информационных технологий и связи Мурманской области или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Мурманской области.

5.3. Жалоба подается в администрацию города Мурманска, в Комитет, в ГОБУ «МФЦ МО» либо в Комитет по развитию информационных технологий и связи Мурманской области в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме.

5.3.1. Жалоба в письменной форме может быть направлена заявителем по почте или подана при личном приеме.

Прием жалоб осуществляется:

а) Комитетом по адресу: г. Мурманск, улица Софьи Перовской, д. 11, в рабочие дни: понедельник – четверг с 9.00 до 17.00, пятница с 9.00 до 16.00 (перерыв с 13.00 до 14.00), телефон: (8152) 45-35-36, e-mail: ksdm@citymurmansk.ru;

б) администрацией города Мурманска по адресу: г. Мурманск, проспект Ленина, д. 75, в рабочие дни: понедельник – четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00 (перерыв с 13.00 до 14.00), e-mail: citymurmansk@citymurmansk.ru;

в) ГОБУ «МФЦ МО» по почтовому адресу: 183031 г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1;

г) через отделения ГОБУ «МФЦ МО»:

- в Ленинском административном округе города Мурманска: 183034, г. Мурманск, ул. Алексея Хлобыстова, д. 26, тел. 22-60-36;

- в Октябрьском административном округе города Мурманска: 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 45, тел. 44-34-58;

- в Первомайском административном округе города Мурманска: 183052, г. Мурманск, ул. Генерала Щербакова, д. 26, тел. 52-12-89.

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

Российской Федерации.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность или копия решения о назначении (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.

5.3.2. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- а) официального сайта администрации города Мурманска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.citymurmansk.ru);
- б) Единого портала;
- в) регионального портала государственных и муниципальных услуг (www.51gosuslugi.ru);
- г) официального сайта ГОБУ «МФЦ МО» (www.mfc51.ru).

При подаче жалобы в электронной форме документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть предоставлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4. Жалоба подается в свободной форме и должна содержать:

- а) наименование Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, ГОБУ «МФЦ МО», его руководителя и (или) работника, решения, действия (бездействие) которых обжалуются;
- б) 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;
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, его должностного лица либо муниципальных служащих, ГОБУ «МФЦ МО», его руководителя и (или) работника;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, ГОБУ «МФЦ МО», его руководителя и (или) работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в Комитет или в ГОБУ «МФЦ МО», подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Комитетом.

5.6. ГОБУ «МФЦ МО» обеспечивает передачу поступившей жалобы в Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГОБУ «МФЦ МО» и Комитетом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.7. В случае обжалования отказа Комитета, его должностного лица, ГОБУ «МФЦ МО» или работника ГОБУ «МФЦ МО» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Комитет (ГОБУ «МФЦ МО») принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Комитет (ГОБУ «МФЦ МО») устраняет выявленные нарушения не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Комитет (ГОБУ «МФЦ МО») направляет заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается председателем Комитета (руководителем ГОБУ «МФЦ МО»), а в случае рассмотрения жалобы администрацией города Мурманска или Комитетом по развитию информационных технологий и связи Мурманской области - главой администрации города Мурманска или руководителем Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области.

5.11. Комитет (ГОБУ «МФЦ МО») отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

5.13. Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

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

- постановлением администрации города Мурманска от 11.01.2013 № 01 «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления – администрации города Мурманска (структурных подразделений администрации города Мурманска), ее должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных администрации города Мурманска учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги».

Прошу перечислить выделенную сумму во вклад в _____

На счет № _____

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

Дата

Подпись

Заявление № _____ принято «_____» _____ 20__ г. специалистом _____

Согласен с вводом моих персональных данных в электронную базу данных администрации города Мурманска, ЕГИССО и использованием их в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (статьи 5, 6, 9, 13).

дата

_____ / _____

подпись

_____ / _____

расшифровка подписи

Приложение № 2
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги
«Оказание материальной помощи на приобретение лекарств, предметов первой
необходимости, получение медицинских услуг, на оформление документов,
удостоверяющих личность, приобретение проездных документов гражданам,
находящимся в трудной жизненной ситуации»

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы Комитета	100%
3.	Наличие на стендах в местах предоставления услуг информации о порядке предоставления муниципальной услуги	100%
4.	Количество взаимодействий заявителя с муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги	2
5.	Возможность получения муниципальной услуги в электронной форме	нет
6.	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги	да
7.	Возможность получения услуги через многофункциональный центр	да
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
1.	Количество обоснованных жалоб	0
2.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
3.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания при предоставлении муниципальной услуги	100%
4.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги	100%