

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 15.04.2025 № 1530

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Организация мероприятий по текущему ремонту квартир ветеранам
Великой Отечественной войны»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация мероприятий по текущему ремонту квартир ветеранам Великой Отечественной войны» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги «Организация мероприятий по текущему ремонту квартир ветеранам Великой Отечественной войны» (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) являются:

- одиноко проживающие ветераны Великой Отечественной войны;
- одиноко проживающие супружеские пары, зарегистрированные совместно по месту жительства, в которых один из супругов является ветераном Великой Отечественной войны;
- одиноко проживающие супружеские пары ветеранов Великой Отечественной войны, зарегистрированные совместно по месту жительства;
- участники Великой Отечественной войны, поименованные в пункте 1 части 1 статьи 2 и части 1 статьи 4 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах».

От имени Заявителя за предоставлением Муниципальной услуги вправе обратиться представитель Заявителя, действующий в силу полномочий, основанных на оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности, на основании федерального закона либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления (далее – представитель Заявителя).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке и ходе предоставления Муниципальной услуги осуществляют специалисты отдела по социальной поддержке комитета по социальной поддержке и охране здоровья администрации города Мурманска (далее – Комитет), а также сотрудники Государственного областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее – ГОБУ «МФЦ МО»).

1.3.2. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты Комитета и ГОБУ «МФЦ МО» размещаются:

- на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет: <http://www.citymurmansk.ru> (далее – официальный сайт администрации города Мурманска);

- на официальном сайте ГОБУ «МФЦ МО»: <https://mfc51.ru>;

- на официальном сайте Правительства Мурманской области: <https://gov-murman.ru>;

- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Федеральный реестр): <https://frgu.gosuslugi.ru>;

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

- на информационных стенах, расположенных в помещениях Комитета, ГОБУ «МФЦ МО».

1.3.3. 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 представить по собственной инициативе;

- категория Заявителей, которым предоставляется Муниципальная услуга;

- срок предоставления Муниципальной услуги;

- описание результата предоставления Муниципальной услуги;

- сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления Муниципальной услуги;

Муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, 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 (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении Муниципальной услуги.

1.3.4. Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления Муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в Федеральном реестре, предоставляется Заявителю бесплатно.

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

1.3.6. Индивидуальное информирование Заявителей о Муниципальной услуге осуществляется:

- в устной форме лично или по телефону;
- в письменной форме – по письменным обращениям, поступившим в адрес Комитета посредством почтовых отправлений или электронных средств коммуникации.

1.3.7. При консультировании о порядке предоставления Муниципальной услуги муниципальные служащие Комитета, ответственные за предоставление Муниципальной услуги, обязаны проинформировать Заявителя:

- о перечне документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, в том числе о документах, которые он должен представить самостоятельно, и документах, которые Комитет должен получить в рамках межведомственного информационного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе;

- о сроках принятия решения о предоставлении Муниципальной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления Муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении Муниципальной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления Муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений, действий (бездействия) Комитета, а также должностных лиц и муниципальных служащих Комитета.

1.3.8. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан муниципальные служащие Комитета, ответственные за предоставление Муниципальной услуги, дают ответ самостоятельно.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время либо муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить Заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде;
- б) согласовать с Заявителем другое время для проведения устного

информирования.

1.3.9. Индивидуальное устное информирование осуществляется не более 10 минут. Время ожидания Заявителей при индивидуальном устном информировании (при обращении заинтересованных лиц за информацией лично) не может превышать 15 минут.

1.3.10. Информирование осуществляется также путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации.

1.3.11. На информационных стенах размещается следующая информация:

- полное наименование Комитета, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, ГОБУ «МФЦ МО»;
- адрес, контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности муниципальных служащих Комитета, осуществляющих прием и консультирование Заявителей;
- образцы оформления заявлений;
- перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, а также его должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих Муниципальную услугу.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование Муниципальной услуги

Наименование Муниципальной услуги «Организация мероприятий по текущему ремонту квартир ветеранам Великой Отечественной войны».

2.2. Наименование структурного подразделения администрации города Мурманска, предоставляющего Муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется Комитетом. Муниципальная услуга может предоставляться в ГОБУ «МФЦ МО» в части приема, регистрации и передачи в Комитет заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги Комитет осуществляет межведомственное взаимодействие с:

- Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации в части получения сведений о регистрации в системе индивидуального (персонифицированного) учета;

- 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);

- 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 или получения сведений о регистрации Заявителя по месту жительства.

2.3. Результат предоставления Муниципальной услуги

Результатом предоставления Муниципальной услуги является направление Заявителю уведомления о включении его в список нуждающихся в организации мероприятий по ремонту квартиры либо направление Заявителю уведомления об отказе с указанием причин.

Получение Заявителем результата предоставления Муниципальной услуги в Комитете не предполагается.

2.4. Сроки предоставления Муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления Муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней с даты регистрации заявления, указанного в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления не должно превышать 15 минут.

2.4.3. Регистрация заявления производится в день его поступления в Комитет.

2.4.4. Приостановление предоставления Муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление 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

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

² «Российская газета», № 165, 29.07.2006.

предоставления государственных и муниципальных услуг»³;

- Уставом муниципального образования городской округ город-герой 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);

- постановлением администрации города Мурманска от 11.03.2010 № 358 «Об утверждении Порядка выполнения работ по ремонту в квартирах ветеранов Великой Отечественной войны за счет средств бюджета муниципального образования город Мурманск»⁶;

- настоящим Административным регламентом.

2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанных 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 об организации текущего ремонта квартиры согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту (далее – Заявление).

Для рассмотрения вопроса о предоставлении Муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- а) копия паспорта гражданина Российской Федерации;
- б) копия удостоверения ветерана Великой Отечественной войны;
- в) сведения о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информация о жилом помещении;
- г) сведения о лицах, проживающих совместно с Заявителем, и информация о степени их родства;
- д) страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС).

Копии документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, предоставляются одновременно с подлинниками и после проверки их соответствия оригиналам заверяются лицом, принимающим документы, оригиналы возвращаются Заявителю.

В случае предоставления Заявителем нотариально заверенных копий представление оригиналов документов не требуется.

При предоставлении Заявителем документов, выполненных не на

³ «Российская газета», № 168, 30.07.2010.

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

⁵ «Вечерний Мурманск», № 193, 16.10.2009.

⁶ «Вечерний Мурманск», № 47, 19.03.2010.

государственном языке Российской Федерации, одновременно предоставляется их перевод на русский язык, удостоверенный нотариусом.

При направлении Заявления почтовым отправлением копии документов, за исключением ксерокопии паспорта, подлежат нотариальному заверению.

В случае обращения в интересах Заявителя представителя Заявителя необходимо предоставление документов, подтверждающих полномочия представителя Заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6.2. Обязанность по предоставлению документов, указанных в подпунктах «а», «б» пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, возложена на Заявителя.

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

2.6.3. Документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в подпунктах «в», «д» пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, Комитет самостоятельно запрашивает в рамках межведомственного информационного взаимодействия в Фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации, ГОБУ «МФЦ МО», в том числе при наличии технической возможности в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, в случае, если Заявитель не предоставил их по собственной инициативе.

2.6.3.1. В целях установления права Заявителя на получение Муниципальной услуги 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 «г» пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, в Министерстве внутренних дел Российской Федерации;

- запрашивает сведения о регистрации Заявителя по месту жительства, а также сведения, указанные в подпункте «г» пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента, в Министерстве внутренних дел Российской Федерации.

2.6.4. При приеме Заявления, а также при предоставлении Муниципальной услуги муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление 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». Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Комитет по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

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

2.7.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги Заявителю:

- ранее осуществленные ремонтные работы в квартире Заявителя за счет средств бюджета муниципального образования город Мурманск;

- предоставление неполного комплекта документов, указанных в пункте 2.6.2 настоящего Административного регламента, либо сведений, не соответствующих действительности;

- Заявитель не относится к категории ветеранов Великой Отечественной войны;

- по месту жительства совместно с Заявителем зарегистрированы трети лица (за исключением супруги (супруга) Заявителя и участников Великой Отечественной войны, поименованные в пункте 1 части 1 статьи 2 и части 1 статьи 4 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»).

2.7.3. Неполучение (несвоевременное получение) информации по межведомственному запросу не является основанием для отказа в

предоставлении Заявителю Муниципальной услуги.

2.7.4. Приостановление предоставления Муниципальной услуги не предусмотрено.

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

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления Муниципальной услуги

2.9.1. 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.

2.9.2. Помещение, предназначенное для ознакомления Заявителей с информационными материалами, должно быть оснащено:

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

На информационных стенах 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 настоящего Административного регламента.

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

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

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

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

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

2.10. Показатели доступности и качества предоставления Муниципальной услуги

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

2.11. Прочие требования к предоставлению Муниципальной услуги

2.11.1. Бланки Заявлений, указанных в подразделе 2.6 настоящего Административного регламента, Заявитель может получить в электронном виде на Едином портале.

2.11.2 Заявитель вправе направить в электронной форме при получении Муниципальной услуги с использованием Единого портала досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Комитета, должностных лиц Комитета либо муниципальных служащих Комитета.

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;
- рассмотрение документов комиссией по социальной поддержке отдельных категорий граждан города Мурманска, принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Муниципальной услуги;
- 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, указанным в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, по почтовому адресу или путем личного обращения.

3.2.1. Прием и регистрация документов, предоставляемых для получения Муниципальной услуги, при личном обращении Заявителя

В день поступления документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, 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, предоставленных Заявителем, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;
- осуществляет проверку комплектности и правильности заполнения предоставленных документов;
- заверяет копии предоставленных 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;
- осуществляет выдачу Заявителю расписки о приеме Заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

3.2.2. Прием и регистрация документов, предоставляемых 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, совершают следующие действия:

- проверяет комплектность представленных 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» совершают следующие действия:

- 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) (далее – Руководитель);

- в течение одного рабочего дня Руководитель 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 действий по административной процедуре является необходимость получения документов, указанных в пункте 2.6.3 настоящего Административного регламента, посредством межведомственного взаимодействия.

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

- в течение двух рабочих дней формирует межведомственный запрос (далее – Запрос), содержащий персональные данные Заявителя, подписывает (при необходимости) усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета;

- в течение трех рабочих дней направляет Запрос поставщику информации (ГОБУ «МФЦ МО», Министерство внутренних дел Российской Федерации, Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации).

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.

3.3.3. Срок выполнения административных действий по данной административной процедуре составляет 11 рабочих дней.

3.4. 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 подразделе 2.6 настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, на рассмотрение комиссии по социальной поддержке отдельных категорий граждан города Мурманска (далее – Комиссия).

3.4.1. Решение о предоставлении Муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении принимается на основании рассмотрения документов, указанных в подразделе 2.6 настоящего Административного регламента, с учетом наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.7.2 настоящего Административного регламента, простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии.

Секретарь Комиссии оформляет решение о предоставлении Муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении протоколом, который подписывается председателем и секретарем Комиссии.

3.4.2. В случае принятия Комиссией решения о предоставлении Заявителю Муниципальной услуги на основании протокола заседания Комиссии Муниципальный служащий Комитета включает Заявителя в список нуждающихся в организации мероприятий по ремонту квартиры.

3.4.3. В 10-дневный срок после заседания Комиссии (но не позднее 30 календарных дней со дня регистрации Заявления, указанного в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента) Муниципальный служащий Комитета направляет Заявителю письменное уведомление о предоставлении Заявителю Муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении (согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту).

3.4.4. Срок выполнения административных действий по данной административной процедуре составляет семь рабочих дней.

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

3.5.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала выполнения административной процедуры, является обращение Заявителя в Комитет с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления Муниципальной услуги.

3.5.2. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

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

3.5.4. В случае выявления допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления Муниципальной услуги, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление Муниципальной услуги:

- осуществляет замену документов в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, либо подготавливает уведомление об отказе в исправлении опечаток и ошибок с указанием причин отказа;

- обеспечивает направление Заявителю (представителю Заявителя) заказным почтовым отправлением сопроводительного письма и исправленных

документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры – пять рабочих дней.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и муниципальными служащими Комитета положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, а также за принятием решений муниципальными служащими Комитета

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, и принятием решений муниципальными служащими Комитета, ответственными за предоставление Муниципальной услуги, осуществляется председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности).

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, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) муниципальных служащих Комитета.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги

4.2.1. Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы Комитета. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением Муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные по обращениям Заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления Муниципальной услуги, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения настоящего Административного регламента.

В ходе проверок:

- проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;
- выявляются нарушения прав Заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления Муниципальной услуги.

4.2.2. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности)

рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих Комитета за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Муниципальной услуги

4.3.1. Муниципальные служащие Комитета, ответственные за предоставление Муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление Муниципальной услуги. Персональная ответственность за соблюдение муниципальными служащими Комитета требований настоящего Административного регламента закрепляется в должностных инструкциях, утверждаемых председателем Комитета исходя из прав и обязанностей Комитета.

4.3.2. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Муниципальный служащий Комитета, ответственный за делопроизводство, несет персональную ответственность за прием, регистрацию, передачу на исполнение и направление документов адресатам в установленные настоящим Административным регламентом сроки.

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.

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

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

5.1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц или муниципальных служащих при предоставлении Муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.1.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации Заявления;
- нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;
- 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 для 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 для 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, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

5.2.1. Прием жалоб осуществляется Комитетом, администрацией города Мурманска либо через ГОБУ «МФЦ МО».

Жалоба может быть принята при личном приеме Заявителя или направлена:

- по почте;
- с использованием сети Интернет посредством портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс

досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг;

- через официальный сайт администрации города Мурманска;
- через официальный сайт ГОБУ «МФЦ МО»;
- посредством Единого портала.

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц и (или) муниципальных служащих Комитета подается председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности).

Жалоба на решения и действия (бездействие) председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности) подается в администрацию города Мурманска.

5.2.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц и (или) муниципальных служащих может быть подана Заявителем через ГОБУ «МФЦ МО». При поступлении такой жалобы ГОБУ «МФЦ МО» обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

5.2.4. Прием жалоб осуществляется:

а) Комитетом по адресу: город Мурманск, улица Софьи Перовской, дом 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: 8 (8152) 45-35-36, e-mail: ksdm@citymurmansk.ru;

б) администрацией города Мурманска по адресу: город Мурманск, проспект Ленина, дом 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, город Мурманск, улица Подстаницкого, дом 1;

г) через отделения ГОБУ «МФЦ МО»:

- в Ленинском административном округе города Мурманска по адресу: 183034, город Мурманск, улица Алексея Хлобыстова, дом 26;

- в Октябрьском административном округе города Мурманска по адресу: 183038, город Мурманск, проспект Ленина, дом 45;

- в Первомайском административном округе города Мурманска по адресу: 183052, город Мурманск, улица Генерала Щербакова, дом 26.

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.

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.

5.2.5. Жалоба подается в свободной форме и должна содержать:

а) наименование Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, 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;

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.2.6. 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 принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Комитет устраниет выявленные нарушения не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.2.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Комитет направляет Заявителю в письменной форме и, по желанию Заявителя, в электронной форме мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Комитетом в целях незамедлительного устраниния выявленных при предоставлении Муниципальной услуги нарушений, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения Муниципальной услуги.

5.2.7.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.2.8. Комитет 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.

5.3. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала

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

- в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте администрации города Мурманска;
- с использованием Единого портала;
- на информационных стенах в местах предоставления Муниципальной услуги;
- посредством личного обращения (в том числе по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Комитет, ГОБУ «МФЦ МО».

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

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

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановлением администрации города Мурманска от 11.01.2013 № 01 «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Мурманска, структурных подразделений администрации города Мурманска и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

Порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих Муниципальную услугу, размещается в Федеральном реестре и на Едином портале.

Приложение № 1
к Административному
регламенту

Заявление о предоставлении муниципальной услуги
«Организация мероприятий по текущему ремонту квартир ветеранам
Великой Отечественной войны»

В комитет по социальной поддержке
и охране здоровья администрации
города Мурманска
от _____

фамилия, имя, отчество _____,

проживающего: _____,

телефон: _____

паспорт: _____
серия, номер _____

когда и кем выдан паспорт
СНИЛС: _____ - _____ - _____

Заявление

Прошу оказать мне дополнительные меры социальной поддержки в виде

_____.

Являюсь _____.

(указать категорию - пенсионер, ветеран труда, инвалид)

Ф.И.О., степень родства	Дата рождения	СНИЛС	Род занятий

Доход семьи _____.
(зарплата, пенсия, пособия)

Дополнительные данные_____.
Прошу перечислить выделенную сумму во вклад в _____,
на счет _____.

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

датаподпись

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

Приложение № 2
к Административному
регламенту

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги
«Организация мероприятий по текущему ремонту квартир ветеранам
Великой Отечественной войны»

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 стенах 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%

Приложение № 3
к Административному
регламенту

Уведомление о предоставлении (об отказе в предоставлении)
муниципальной услуги «Организация мероприятий по текущему ремонту
квартир ветеранам Великой Отечественной войны»



АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА МУРМАНСКА
КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКЕ
И ОХРАНЕ ЗДОРОВЬЯ

(Ф.И.О., почтовый адрес заявителя)

ул. Софьи Перовской, д. 11, г. Мурманск, 183038
тел. 45-35-36, тел./факс 45-36-13
e-mail: ksdm@citymurmansk.ru

_____ № _____
на № _____ от _____

О рассмотрении заявления

Уважаемый(ая) _____ !

Ваше обращение по вопросу организации мероприятий по ремонту квартиры рассмотрено на Комиссии по социальной поддержке отдельных категорий граждан города Мурманска (далее – Комиссия) (протокол № _____ от _____).

Сообщаем, что по решению Комиссии _____

Руководитель _____ / _____
подпись расшифровка подписи

Ф.И.О. исполнителя, номер телефона
