



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК
АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.07.2014 г.

№ 715

**Об утверждении Административного
регламента по предоставлению муниципальной
услуги «Предоставление социальной
поддержки отдельным категориям граждан
по их обслуживанию в общем отделении
банного комплекса ЗАТО г.Североморск»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» и постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 10.06.2013 № 578 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов муниципальных услуг (функций) и государственных услуг (функций) по переданным полномочиям, осуществляемых по обращениям заявителей», администрация ЗАТО г.Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление социальной поддержки отдельным категориям граждан по их обслуживанию в общем отделении банного комплекса ЗАТО г.Североморск».

2. Постановление администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 04.07.2012 № 522 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление дополнительных мер социальной поддержки отдельным категориям граждан по их обслуживанию в общем отделении банного комплекса ЗАТО г.Североморск» - признать утратившим силу.

3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Опубликовать постановление в газете «Североморские вести» и на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск.

**Глава администрации
ЗАТО г.Североморск**

И.Л. Норина

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление социальной
поддержки отдельным категориям граждан по их обслуживанию в общем
отделении банного комплекса ЗАТО г.Североморск»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление социальной поддержки отдельным категориям граждан по их обслуживанию в общем отделении банного комплекса ЗАТО г.Североморск» (далее, соответственно, Регламент и муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги, состав и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц или муниципальных служащих.

1.2. Получатели муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги являются проживающие на территории ЗАТО г.Североморск ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды 1 или 2 группы, неработающие инвалиды 3 группы, малоимущие граждане (граждане - среднедушевой доход которых на день обращения не превышает величины прожиточного минимума, установленного Правительством Мурманской области), неработающие пенсионеры, достигшие возраста 60 лет и являющиеся получателями трудовых пенсий (далее - заявители).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется в Отделе по работе с отдельными категориями граждан администрации ЗАТО г.Североморск (далее - Отдел) по адресу:

- 184604, Мурманская область, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.8., каб.19; режим работы: понедельник - четверг с 08.30 до 17.15; пятница с 08.30 до 17.00, обед с 13.00 до 14.30; суббота, воскресенье - выходные дни; график приема Заявителей сотрудниками отдела: понедельник, вторник, четверг с 08.30 до 17.00, обед с 13.00 до 14.30;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования ((815-37) 5-01-48; e-mail: oszn@citysever.ru);

- посредством размещения Регламента в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск (далее - ОМСУ ЗАТО г.Североморск) (<http://www.citysever.ru/>);

- с использованием Интернет - портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), а также регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru).

1.3.2. Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у специалистов Отдела лично или по телефону, а также на официальном сайте ОМСУ ЗАТО г.Североморск, информационном стенде, размещенном в Отделе.

Специалисты Отдела осуществляют информирование по следующим направлениям:

а) о месте нахождения и графике работы Отдела;

б) об адресе Интернет-портала государственных и муниципальных услуг, регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг, официального сайта ОМСУ ЗАТО г.Североморск в сети Интернет, адресе электронной почты Отдела;

в) о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.3. Основными требованиями к информированию заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги являются:

- а) актуальность;
- б) своевременность;
- в) четкость в изложении материала;
- г) полнота информации;
- д) наглядность форм подачи материала;
- е) удобство и доступность.

1.3.4. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме:

- а) непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) со специалистами Отдела;
- б) информационных материалов, которые размещаются на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг, региональном Интернет-портале государственных и муниципальных услуг, официальном сайте ОМСУ ЗАТО г.Североморск в сети Интернет, информационном стенде, размещенном в Отделе.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление социальной поддержки отдельным категориям граждан по их обслуживанию в общем отделении банного комплекса ЗАТО г.Североморск.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом. Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются специалисты Отдела.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги Отдел взаимодействует:

- с МУП «Североморскводоканал» (г.Североморск, ул.Гаджиева, 1а, телефон 8 (815-37) 5-17-30/факс 5-26-53);
- с Государственным областным учреждением «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения» (г.Североморск, ул.Ломоносова, 8, телефон 8 (815-37) 4-68-27).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача талонов на предоставление банных услуг с 50 % скидкой по их оплате;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги в случаях, указанных в настоящем Регламенте, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые к нему документы рассматриваются Отделом в течение 10 рабочих дней с даты обращения заявителя.

В исключительных случаях специалист Отдела вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.4.3. Время регистрация письменного обращения заявителя, а так же обращения, полученного в электронном виде, составляет не более 3 дней с момента его поступления в Отдел.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется 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;

¹ «Российская газета», № 202, 08.10.2003

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»²;

- Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 13.12.2011 № 218 «О принятии Устава муниципального образования ЗАТО г.Североморск»³;

- Решением Совета депутатов ЗАТО г.Североморск от 21.06.2011 № 164 «Об утверждении «Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг Администрацией муниципального образования ЗАТО г.Североморск»⁴;

- постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 26.02.2014 № 143 «О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан»⁵;

- Положением «Об отделе по работе с отдельными категориями граждан администрации ЗАТО г.Североморск», утвержденным постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 22.08.2013 № 852⁶.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги необходимы следующие документы:

1) заявление установленного образца (приложение № 1);

2) копия документа, удостоверяющего личность заявителя;

3) копии документов, подтверждающих право заявителя на получение социальной поддержки, к которым относятся:

- удостоверение ветерана Великой Отечественной войны;

- справка об инвалидности;

- трудовая книжка (для неработающих граждан);

- пенсионное удостоверение;

- документ, подтверждающий постановку на учет, как малоимущего гражданина.

Копии документов представляются с одновременным предъявлением оригиналов. Копии документов после проверки их соответствия оригиналам заверяются лицом, принимающим документы, оригиналы документов возвращаются заявителю.

В случае представления заявителем нотариально заверенных копий предъявление оригиналов документов не требуется. Указанные документы в виде нотариально заверенных копий могут быть высланы по почте, а также могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Отдел с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе в сети Интернет, включая региональный Интернет-портал государственных и муниципальных услуг.

В случае обращения законного представителя или представителя по доверенности предъявляются документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя.

2.6.2. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, которые в случае непредставления заявителем могут быть получены Отделом в рамках межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме с использованием средств межведомственного электронного взаимодействия (при наличии технической возможности) или посредством направления соответствующих запросов на бумажных носителях в учреждения (организации). Документы, перечисленные в п.2.6.1., кроме документа, подтверждающего постановку на учет, как малоимущего гражданина, предоставляются заявителем самостоятельно.

При наличии в Отделе документов (сведений), необходимых для предоставления социальной поддержки, заявитель освобождается от обязанности предоставления всех документов или их части.

Учреждения не вправе требовать:

² «Российская газета», № 168, 30.07.2010;

³ «Североморские Вести» № 1, 06.01.2012;

⁴ «Североморские Вести», № 26, 01.07.2011;

⁵ «Североморские Вести», № 10, 07.03.2014;

⁶ «Североморские Вести», № 35, 30.08.2013

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

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

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в государственные органы, иные 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».

2.6.3. Ответственность за достоверность документов, указанных в пункте 2.6.1 Регламента, и полноту содержащихся в них сведений, являющихся основанием для предоставления муниципальной услуги, возлагается на заявителя.

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

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, является непредставление документов, указанных в п.2.6.1. Регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя, и (или) несоответствие данных документов требованиям, указанным в подразделе 2.6. Регламента.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- а) отсутствие у заявителя права на предоставление муниципальной услуги;
- б) предоставлен не полный пакет документов, указанный в п.2.6.1;
- в) заявитель не имеет регистрации по месту жительства (месту пребывания) в ЗАТО г.Североморск;

г) текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия, почтовый адрес (адрес электронной почты);

д) в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

е) представленные заявителем документы, содержат неполные и (или) недостоверные сведения.

2.7.3. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.7.4. Основанием для отказа в рассмотрении документов, поступивших в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- не подлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи.

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

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.8.2. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом Российской Федерации от 11.02.93 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату,

размер которой установлен статьей 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Помещения, в которых осуществляется предоставление услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, должны быть оборудованы системой противопожарной сигнализации.

2.9.2. Рабочие места муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуги обеспечиваются необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютером, средством электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами о предоставлении муниципальной услуги, позволяющими своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.9.3. Места для ожидания приема должны быть укомплектованы стульями и (или) скамьями.

2.9.4. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- названия Отдела;
- графика приема.

2.9.5. На информационных стендах в холле администрации размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг (функций);
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заполнения документов;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты Отдела;
- адреса Интернет-портала государственных и муниципальных услуг, регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг, официального сайта ОМСУ ЗАТО г.Североморск в сети Интернет;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

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

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы Отдела;
- количество взаимодействий заявителя со специалистами Отдела при предоставлении муниципальной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

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

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

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

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланк Заявления для предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в электронном виде на портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), региональном портале государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru).

Ссылки на Интернет-порталы размещены в сети Интернет на официальном сайте ОМСУ ЗАТО г.Североморск (<http://www.citysever.ru>).

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

При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органов власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

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

- информирование и консультирование граждан;
- прием и регистрация документов;
- обработка документов;
- прием и регистрация заявления и документов в электронном виде;
- предоставление муниципальной услуги или уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- внесение сведений об оказании муниципальной услуги в базу данных.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги приведена в блок-схеме (приложение № 2).

3.2. Информирование и консультирование граждан

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя, претендующего на получение муниципальной услуги.

3.2.2. Специалист Отдела, осуществляющий деятельность по вопросам предоставления муниципальной услуги (далее - специалист Отдела) в рамках процедур по консультированию и информированию предоставляет гражданам информацию о нормативных правовых актах, регулирующих порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

По желанию заявителя специалистом предоставляются справочные материалы (образцы заявления, перечни документов).

3.2.3. Специалист Отдела разъясняет порядок получения необходимых документов и требования, предъявляемые к ним.

3.3. Прием и регистрация документов

3.3.1. Основанием для начала административного действия по предоставлению муниципальной услуги является обращение заявителя в Отдел с заявлением, указанным в п.2.6.1 настоящего Регламента в личной форме или по почтовому (электронному адресу).

3.3.2. В случае личного обращения заявитель предоставляет в Отдел документы, указанные в п.2.6.1. настоящего Регламента.

3.3.3. Прием заявителей специалистами Отдела производится без предварительной записи в понедельник, вторник, четверг с 09.00 до 13.00 часов и с 15.00 до 17.00 (кроме праздничных дней) в кабинете № 19.

Прием заявителей осуществляется в порядке очередности.

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

3.3.4. Специалист Отдела в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.1 настоящего Регламента, устанавливает предмет обращения, наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, правильность заполнения документов; проверяет в случае необходимости, полномочия представителя.

3.3.5. Специалист Отдела сличает предоставленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом. Если предоставленные копии документов нотариально не заверены, специалист сличает копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

3.3.6. Специалист Отдела проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим Регламентом, удостоверяясь, что:

- фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

3.3.7. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем Регламенте, неправильном заполнении заявления специалист Отдела устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для получения услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю.

Специалист Отдела обязан разъяснить причины, в связи с которыми возникли препятствия в предоставлении муниципальной услуги, и обозначить меры по устранению названных причин.

Если причины, препятствующие предоставлению муниципальной услуги, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

В случае невозможности незамедлительного устранения препятствий, специалист по согласованию с заявителем назначает время следующего приема.

3.3.8. При представлении документов в полном объеме специалист Отдела осуществляет регистрацию заявления и представленных документов в «Журнале регистрации заявлений граждан по предоставлению дополнительных мер социальной поддержки отдельным категориям граждан по их обслуживанию в общем отделении банного комплекса ЗАТО г.Североморск». В журнал вносятся следующие сведения:

- порядковый номер записи;

- дата приема заявления и документов;

- данные о заявителе (фамилия, имя, отчество, адрес).

3.3.9. Общее время приема заявителя и регистрации документов не должно превышать 15 минут.

3.3.10. В случае поступления обращения и документов заявителя по почтовому адресу специалист Отдела:

- регистрирует обращение в журнале регистрации письменных обращений;

- проверяет наличие прилагаемых документов;

- на письменном обращении заявителя, ставит регистрационный номер и дату приема обращения от заявителя;

- направляет письменное обращение заявителя, на рассмотрение начальнику Отдела.

Время приема письменного обращения заявителя составляет не более 15 минут.

Время регистрации письменного обращения заявителя, составляет не более 3 рабочих дней с момента его поступления в Отдел.

3.3.11. Начальник Отдела:

- определяет сотрудника Отдела, ответственного за рассмотрение письменного обращения заявителя, и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);

- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка, характера и срока исполнения.

3.3.12. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения заявителя, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

3.4. Обработка документов

3.4.1. После получения документов специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и их надлежащее оформление;
- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам.

3.4.2. В случае если в результате осуществления проверки установлены основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист готовит уведомление об отказе с обоснованием причин отказа в предоставлении муниципальной услуги и передает ее начальнику Отдела.

3.4.3. Для получения документов, указанных в пункте 2.6.2, в рамках межведомственного информационного взаимодействия специалист Отдела в течение 2 дней после регистрации заявления осуществляет следующие действия:

3.4.3.1. Для получения документа, подтверждающего постановку на учет, как малоимущего гражданина:

- формирует межведомственный запрос (далее - Запрос) с приложением списка, содержащего персональные данные заявителей, и направляет его по электронной почте с использованием защищенного канала связи (или с курьером) в Государственное областное учреждение «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»;

- по результатам обработки Запроса Государственное областное учреждение «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения» направляет на электронный адрес Отдела уведомление о выполнении Запроса с последующим досылком по почте истребуемой справочной информации на бумажных носителях с сопроводительным письмом.

3.4.4. В случае, когда Отдел располагает сведениями (в том числе в электронном виде), необходимыми для предоставления муниципальной услуги, межведомственные запросы не формируются.

3.5. Прием и регистрация заявления и документов в электронном виде

3.5.1. В день поступления заявления и документов через портал государственных и муниципальных услуг специалист, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения органа:

- проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения; уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме;

- в случае наличия оснований для отказа в рассмотрении документов, указанных в подпункте 2.7.4. настоящего Регламента:

- 1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа;

- 2) после подписания уведомления усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа отправляет его на портал государственных и муниципальных услуг.

- в случае отсутствия оснований для отказа в рассмотрении документов, указанных в пункте 2.7.4. настоящего Регламента:

- 1) регистрирует заявление и документы;

- 2) направляет информацию о регистрации заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг;

- 3) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем Регламенте.

3.5.2. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения органа, следующие действия:

- 1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;
- 2) формирует извещение о получении заявления и документов после подписания усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа, отправляет его заявителю;
- 3) проверяет наличие оснований для отказа в рассмотрении документов, указанных в пункте 2.7.4. настоящего Регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.7.4. настоящего Регламента, должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, в течении одного рабочего дня с момента получения заявления и документов, выполняет с использованием программного обеспечения органа, следующие действия:

- 1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;
- 2) после подписания усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа уведомление об отказе в рассмотрении документов отправляет уведомление об отказе в рассмотрении заявителю.

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.7.4. настоящего Регламента, должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, в течении одного рабочего дня с момента получения заявления и документов, выполняет с использованием программного обеспечения органа, следующие действия:

- 1) регистрирует заявление и документы, формирует уведомление о приеме заявления и документов, после подписания его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа, отправляет уведомление о приеме заявления и документов заявителю;
- 2) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем Регламенте.

3.5.3. О ходе рассмотрения заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, должностное лицо ответственное за предоставление услуги обязано направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.

3.6. Предоставление муниципальной услуги или уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.6.1. На основании принятых документов специалист Отдела, не позднее 10 рабочих дней, со дня регистрации заявления, готовит талоны на банные услуги. Талоны подписываются начальником Отдела и заверяется печатью Отдела.

3.6.2. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист Отдела готовит проект письма заявителю о принятом решении не позднее 10 рабочих дней со дня регистрации заявления, указанного в п. 2.6.1. настоящего Регламента.

3.7. Внесение сведений об оказании муниципальной услуги в базу данных

3.7.1. Специалист Отдела после предоставления муниципальной услуги вносит в базу данных следующие сведения:

- порядковый номер записи;
- номер учетного дела;
- данные о заявителе (фамилия, имя, отчество, адрес);
- дата приема заявления и документов;
- вид муниципальной услуги.

3.7.2. Специалист Отдела после внесения сведений о предоставлении услуги в базу данных подшивает документы получателя муниципальной услуги в дело.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением сроков, последовательностью действий, определенных настоящим Регламентом, осуществляет начальник Отдела.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется с целью выявления нарушений прав граждан путем проведения начальником Отдела проверок соблюдения и исполнения специалистами Отдела положений настоящего Регламента.

4.2. Порядок и периодичность проверок полноты и качества исполнения муниципальной услуги

4.2.1. Плановые проверки полноты и качества по предоставлению муниципальной услуги, периодичность их проведения устанавливаются начальником Отдела.

4.2.2. Основанием для проведения внеплановой проверки является обращение гражданина о нарушении должностными лицами требований настоящего Регламента.

4.2.3. В случае выявления нарушений прав граждан в ходе проведения проверки выявленные нарушения устраняются, а виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность должностных лиц за действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной услуги

Специалисты Отдела несут персональную ответственность:

- за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с настоящим Регламентом;

- за соблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных настоящим Регламентом;

- за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.4.1. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов.

4.4.2. В случае выявления нарушений прав заявителей начальник Отдела дает указания по их устранению и осуществляет контроль их исполнения. О мерах по устранению нарушений, выявленных в ходе проведения проверок по предоставлению муниципальной услуги, сообщается в письменной форме лицу, права и (или) законные интересы которого нарушены.

4.4.3. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений положений настоящего Регламента осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Отдела, а так же должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) Отдела, его специалистов и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой к Главе администрации ЗАТО г.Североморск в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через официальный сайт ОМСУ ЗАТО г.Североморск (<http://www.citysever.ru>), с использованием Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), а также регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru), а также при проведении личного приема граждан.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Заявитель может обратиться с жалобой по установленной форме (приложение № 3) в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) 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;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ Отдела, специалиста Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Прием и регистрация жалоб

5.3.1. Прием жалоб осуществляется:

- непосредственно в Отделе по работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Североморск по адресу: 184604, Мурманская область, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4., каб.30;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования (815-37) 4-95-30; e-mail: zhlbotd@citysever.ru, obrzato@rambler.ru;

- с использованием Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), а также регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru);

Режим работы Отдела по работе с обращениями граждан:

понедельник - четверг с 08.30 до 17.15 (обед с 13.00 до 14.30).

пятница с 08.30 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.30).

выходные дни - суббота, воскресенье.

5.3.2. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Интернет-приемной на официальном сайте ОМСУ ЗАТО г.Североморск (<http://www.citysever.ru>);

- Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru);

- регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru);

- электронную почту Отдела по работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Североморск: obrzato@rambler.ru, zhlbotd@citysever.ru.

Жалоба, поступившая в администрацию ЗАТО г.Североморск в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.4.2 регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.3.3. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема в Отделе по работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Североморск, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим регламентом порядке.

Должностное лицо Отдела по работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Североморск обязано:

- зарегистрировать жалобу в журнале учета входящих документов.

5.3.4. Отдел по работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Североморск обеспечивает оснащение мест приема жалоб.

Отдел по работе с отдельными категориями граждан администрации ЗАТО г.Североморск обеспечивает:

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте ОМСУ ЗАТО г.Североморск (<http://www.citysever.ru>), на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), на региональном Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru);

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

5.3.5. Жалоба, поступившая в Отдел по работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Североморск, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в предоставлении муниципальной услуги, отказа должностного лица Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Основание для начала процедуры

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.4.1. При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет регистрационно-контрольную карточку приема гражданина (в электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

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

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

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

5.4.3. Заявитель имеет право запросить в Отделе информацию и документы, необходимые для обоснования жалобы.

5.5. Обработка документов

Жалоба рассматривается Отделом по работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Североморск при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Отдела, его должностного лица.

5.5.1. Жалоба, поступившая в администрацию ЗАТО г.Североморск, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу, вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); фамилию, имя и отчество заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;
- проставляет на жалобе штамп администрации ЗАТО г.Североморск и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу Главе администрации ЗАТО г.Североморск.

5.5.3. Получив письменную жалобу заявителя, Глава администрации ЗАТО г.Североморск назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.5.4. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию уполномоченного лица подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись Главе администрации ЗАТО г.Североморск.

5.6. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения жалобы

Решение об отказе в рассмотрении жалобы принимается в следующих случаях:

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

Отдел по работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Североморск вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, при этом гражданину, направляющему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, о чём сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное должностное лицо, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью Главы администрации ЗАТО г.Североморск, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.7.1 Ответ на жалобу, поступившую в администрацию ЗАТО г.Североморск в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица или уполномоченного на рассмотрение жалобы подразделением администрации ЗАТО г.Североморск, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.7.2 Ответ на жалобу, поступившую в администрацию ЗАТО г.Североморск в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанной в жалобе.

5.7.3 В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7.4. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию Отдела, уполномоченного на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

5.7.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Предоставление социальной
поддержки отдельным категориям граждан
по их обслуживанию в общем отделении
банного комплекса ЗАТО г.Североморск»,
утвержденному постановлением
администрации ЗАТО г.Североморск
от 11.07.2014 № 715

Главе администрации ЗАТО г.Североморск
от _____

проживающего (ей) по адресу: _____

телефон _____

паспорт: серия _____ № _____

дата выдачи: _____ кем выдан _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить социальную поддержку по обслуживанию в общем отделении банного комплекса ЗАТО г.Североморск с 50% скидкой в оплате банных услуг на период:

с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Являюсь _____.

(указать льготную категорию)

К заявлению прилагаю:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

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 заявителя _____

Заявление зарегистрировано «__» _____ 20__ г.

Документы принял специалист: _____
(Ф.И.О.) (подпись специалиста)

Приложение № 2

к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Предоставление социальной
поддержки отдельным категориям граждан
по их обслуживанию в общем отделении
банного комплекса ЗАТО г.Североморск»,
утвержденному постановлением
администрации ЗАТО г.Североморск
от 11.07.2014 № 715

БЛОК-СХЕМА предоставления муниципальной услуги «Предоставление дополнительных мер социальной поддержки отдельным категориям граждан по их обслуживанию в общем отделении банного комплекса ЗАТО г.Североморск»



Приложение № 3

к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Предоставление социальной
поддержки отдельным категориям граждан
по их обслуживанию в общем отделении
банного комплекса ЗАТО г.Североморск»,
утвержденному постановлением
администрации ЗАТО г.Североморск
от 11.07.2014 № 715

ФОРМА ЖАЛОБЫ

Главе администрации
ЗАТО г.Североморск

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

проживающего по адресу: _____

контактный телефон _____

E-mail: _____

ЖАЛОБА

Излагается суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия) с указанием должности, фамилии, имени, отчества должностного лица, решение, действия которого нарушают права и законные интересы заявителя.

(При необходимости прилагаются копии документов).

Ответ прошу направить по почте:

(почтовый или электронный адрес)

(подпись заявителя)

(расшифровка подписи)

«_____» _____ 20__ г.
