

**Об утверждении порядка осуществления контроля
качества предоставления мер социальной поддержки
участникам специальной военной операции и (или)
членам их семей, предоставляемых администрацией
муниципального образования город-курорт Анапа или
подведомственными муниципальными учреждениями**

В целях реализации пункта 2.4 Плана мероприятий («дорожной карты») оптимизации представления мер социальной поддержки участникам специальной военной операции и (или) членам их семей на территории Краснодарского края, утвержденного протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Краснодарском крае от 14 апреля 2026 г. № 18, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить порядок осуществления контроля качества предоставления мер социальной поддержки участникам специальной военной операции и (или) членам их семей, предоставляемых администрацией муниципального образования город-курорт Анапа или подведомственными муниципальными учреждениями согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению по взаимодействию со средствами массовой информации администрации муниципального образования город-курорт Анапа (Родина О.А.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в печатном средстве массовой информации.

3. Управлению территориальной безопасности администрации муниципального образования город-курорт Анапа (Пападопулос А.Н.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Анапа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования город-курорт Анапа Т.Н. Завизион

5. Постановление вступает в силу после его подписания.

Глава
муниципального образования
город-курорт Анапа

С.Б. Маслова

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
город-курорт Анапа
от _____ № _____

ПОРЯДОК
осуществления контроля качества предоставления
мер социальной поддержки участникам специальной
военной операции и (или) членам их семей,
предоставляемых администрацией
муниципального образования город-курорт Анапа

1. Общие положения

1.1. Порядок осуществления контроля качества предоставления мер социальной поддержки участникам специальной военной операции и (или) членам их семей, предоставляемых администрацией муниципального образования город-курорт Анапа или подведомственными муниципальными учреждениями (далее по тексту – порядок, контроль качества) определяет правила осуществления контроля за эффективностью и качеством осуществления мер социальной поддержки (далее по тексту – меры поддержки) участникам специальной военной операции и (или) членам их семей, предоставляемых администрацией муниципального образования город-курорт Анапа, подведомственными муниципальными учреждениями (далее – администрацией муниципального образования город-курорт Анапа администрация, муниципальные учреждения).

1.2. Целью контроля качества является создание необходимых условий для удовлетворения законных прав участников специальной военной операции и (или) членов их семей, повышение эффективности и качества предоставляемых им мер поддержки.

1.3. Задачей контроля качества является предупреждение, выявление и пресечение нарушений специалистами администрации или работниками муниципальных учреждений, непосредственно предоставляющих меры поддержки (далее – исполнители услуг), должностными лицами администрации нормативных правовых актов, определяющих порядок предоставления мер поддержки участникам специальной военной операции и (или) членам их семей.

1.4. Мера поддержки участникам специальной военной операции и (или) членам их семей предоставляется в соответствии с утвержденным административным регламентом предоставления соответствующей муниципальной услуги (далее – административные регламенты) либо порядками

предоставления мер поддержки, а также иными нормативными правовыми актами.

1.5. Приоритетным направлением контроля качества является анализ причин отказов в предоставлении мер поддержки или негативной обратной связи от участников специальной военной операции и (или) членов их семей.

2. Предоставление мер поддержки исполнителями услуг

2.1. Исполнители услуг оказывают меры поддержки в соответствии с положениями административного регламента и иными нормативными правовыми актами, устанавливающими требования к их предоставлению.

2.2. В соответствии с административным регламентом, меры поддержки предоставляются участникам специальной военной операции и (или) членам их семей: при личном обращении непосредственно в структурное подразделение администрации либо в муниципальное учреждение; при личном обращении в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края (далее – МФЦ); в электронном формате посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), в том числе в проактивном режиме либо посредством Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Краснодарского края (далее – РПГУ).

2.3. Предоставление меры поддержки в МФЦ осуществляется на основании соглашений о взаимодействии, заключенных ГАУ КК «МФЦ КК» с администрацией.

2.4. Исполнители услуг ежедневно осуществляют проверку федеральных государственных информационных систем: «Платформа государственных сервисов 2.0», «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)» (далее – ПГС 3.0), автоматизированной информационной системы «Единый центр услуг» на предмет поступления заявок о предоставлении мер поддержки, в случае обращения заявителя в электронном виде.

2.5. В течение 5 рабочих дней с даты поступления в администрацию информации об участии гражданина в специальной военной операции, исполнители услуг в упреждающем (проактивном) режиме направляют ему уведомление о возможности получения меры поддержки посредством ПГС 3.0.

3. Осуществление контроля качества

3.1. Контроль качества предоставления мер поддержки включает в себя:

1) проведение проверок на предмет полноты, своевременности оказания меры, правильности соблюдения порядка предоставления меры поддержки и достижения запланированных результатов;

2) устранение выявленных нарушений прав участников специальной военной операции и (или) членов их семей;

3) рассмотрение и подготовка ответов на обращения участников специальной военной операции и (или) членов их семей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации.

3.2. Проверки контроля качества могут быть проведены в форме плановых и внеплановых.

3.3. Текущий контроль за качеством предоставления мер поддержки, осуществляется постоянно непосредственно начальником отраслевого органа администрации, ответственным за организацию работы по предоставлению меры поддержки (далее – начальник структурного подразделения), если мера поддержки предоставляется администрацией, либо руководителем муниципального учреждения, если мера поддержки предоставляется учреждением.

3.4. Начальник отраслевого органа либо руководитель муниципального учреждения, при осуществлении текущего контроля конкретной меры поддержки, рассматривает следующие вопросы: соблюдены ли нормы, установленные административным регламентом, в части срока предоставления меры поддержки, требования от заявителя избыточных документов, правомерности отказа в предоставлении меры поддержки; предоставляется ли мера поддержки в проактивном (беззаявительном) формате; обеспечен ли перевод меры поддержки в электронный формат; предоставляется ли мера поддержки посредством комплексного запроса в МФЦ; имеются ли нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления меры поддержки; оценка удовлетворенности по отзывам заявителей.

3.5. При подготовке исполнителем услуг проекта решения об отказе в предоставлении меры поддержки начальник отраслевого органа либо руководитель муниципального учреждения лично проверяет основания для отказа в предоставлении меры на предмет их правомерности.

3.6. Начальник отраслевого органа либо руководитель муниципального учреждения проводит анализ причин отказов в предоставлении мер поддержки, а также причин негативной обратной связи от участника специальной военной операции или члена его семьи (мнение гражданина о качестве предоставленной меры поддержки, выраженное им в администрации, МФЦ или электронной форме посредством ЕПГУ, РПГУ).

3.7. Плановые и внеплановые проверки проводятся заместителем главы муниципального образования город-курорт Анапа, курирующим соответствующий отраслевой орган администрации, через которое предоставляется мера поддержки, если мера поддержки предоставляется администрацией.

3.8. Инициатором проведения плановых и внеплановых проверок является начальник управления внутренней политики администрации муниципального образования город-курорт Анапа.

3.9. Если мера поддержки предоставляется муниципальным учреждением, то плановые и внеплановые проверки проводятся начальником отраслевого

органа администрации, курирующего деятельность муниципального учреждения.

3.10. Плановые проверки осуществляются 1 (один) раз в год.

3.11. Основанием для проведения внеплановой проверки являются поступление жалобы участника специальной военной операции и члена его семей (далее – жалоба) на решения и действия (бездействие) администрации, а также должностных лиц администрации, руководителя муниципального учреждения на нарушение их прав и законных интересов в ходе оказания меры поддержки, а также низкая оценка качества предоставленной меры.

3.12. Жалобы, поступившие в муниципальное учреждение, должны быть перенаправлены в администрацию для рассмотрения в течение 1 рабочего дня.

3.13. Рассмотрение всех поступивших в администрацию жалоб осуществляется на заседании межведомственной комиссии при главе муниципального образования город-курорт Анапа по координации оказания необходимой социальной поддержки и помощи участникам специальной военной операции и членам их семей.

3.14. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта проверки, где отмечаются выявленные недостатки и (или) нарушения, или факт их отсутствия.

3.16. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушения порядка предоставления меры поддержки прав участника специальной военной операции или члена его семей, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральными законами от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и принимаются меры по устранению нарушений.

3.17. Начальники отраслевых органов администрации, руководители муниципальных учреждений, должностные лица администрации несут персональную ответственность за принятые ими решения и действия (бездействие) при предоставлении меры поддержки.

Исполняющий обязанности
начальника управления
внутренней политики
администрации муниципального
образования город-курорт Анапа

Л.А. Черногаева