



**ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ**  
**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ**  
**П Р И К А З**

« 08 » 10. 2019г.

№ 948-П

О внесении изменений в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 30 марта 2012 года № 217-П  
«Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате ежемесячной доплаты к пенсии, назначенной в соответствии с федеральным законодательством, за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Липецкой областью»

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановления администрации Липецкой области от 09.08.2011 № 282 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Липецкой области, Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг», приказываю:

1. Внести изменение в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 30 марта 2012 года № 217-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате ежемесячной доплаты к пенсии, назначенной в соответствии с федеральным законодательством, за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Липецкой областью», изложив приложение к приказу в новой редакции (приложение).

Первый заместитель  
начальника управления

Т.В.Андреева

Визы:  
Ю.А. Яблоновский  
А.С. Бойкова

«Приложение  
к приказу  
управления социальной защиты  
населения Липецкой области «Об  
утверждении административного  
регламента предоставления  
государственной услуги  
по назначению ежемесячной доплаты  
к пенсии, назначенной в соответствии  
с федеральным законодательством,  
за выдающиеся достижения и особые  
заслуги перед Липецкой областью»

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО  
НАЗНАЧЕНИЮ ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ ДОПЛАТЫ К ПЕНСИИ,  
НАЗНАЧЕННОЙ В СООТВЕТСТВИИ С ФЕДЕРАЛЬНЫМ  
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, ЗА ВЫДАЮЩИЕСЯ ДОСТИЖЕНИЯ  
И ОСОБЫЕ ЗАСЛУГИ ПЕРЕД ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТЬЮ**

**Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1. Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по назначению ежемесячной доплаты к пенсии, назначенной в соответствии с федеральным законодательством, за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Липецкой областью (далее - административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур(действий) в процессе предоставления государственной услуги по назначению ежемесячной доплаты к пенсии, назначенной в соответствии с федеральным законодательством, за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Липецкой областью (далее - государственная услуга).

**2. Круг заявителей**

2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане Российской Федерации, награжденные двумя и более орденами Российской Федерации и (или) СССР, проживающие на территории Липецкой области, получающие одну пенсию в органах Пенсионного фонда РФ в соответствии с федеральным законодательством, которые представлены к государственным наградам Липецкой областью, представлены к государственным наградам до 6 января 1954 года (до образования Липецкой области) областями, части территорий которых вошли в состав Липецкой области, при условии проживания граждан на этих территориях (далее - заявители).

**3. Требование к порядку информирования о предоставлении**

## государственной услуги

3. Информация о местах нахождения, номерах телефонов, адресах электронной почты и графиках работы управления социальной защиты населения (далее – Управление), учреждений социальной защиты населения по месту жительства (далее - Учреждения), структурных подразделений областного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области» (далее - УМФЦ), участвующих в предоставлении услуги, размещается на официальном сайте Управления <http://szn.lipetsk.ru>, в информационной системе «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг» (далее - региональный реестр), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <https://www.gosuslugi.ru/> и на Портале государственных и муниципальных услуг Липецкой области <http://pgu.admlr.lipetsk.ru/> (далее – Портал).

4. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:

с использованием телефонной и почтовой связи, электронной почты;

при личном обращении заявителя в Управление, Учреждения;

на информационных стендах в Управлении, Учреждениях;

с использованием официальных сайтов Управления, Учреждений;

с использованием Портала;

посредством публикации в средствах массовой информации;

посредством издания информационных материалов (брошюр, буклетов).

На Портале и официальном сайте Управления размещается информация о предоставлении государственной услуги следующего содержания:

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

круг заявителей;

срок предоставления государственной услуги;

результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

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

формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

Информация на Портале и официальном сайте Управления о порядке и сроках предоставления государственной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной 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.

#### 5. Консультации предоставляются по вопросам:

о местах нахождения, номерах телефонов, адресах электронной почты, официальных сайтов и графиках работы Управления, Учреждений, УМФЦ;

о перечне документов, необходимых для предоставления заявителю государственной услуги;

о порядке заполнения реквизитов заявления о предоставлении заявителю государственной услуги;

о порядке и условиях предоставления государственной услуги;

о сроках предоставления государственной услуги;

об основаниях для отказа предоставления государственной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц.

6. При ответах на телефонные звонки и личном обращении граждан специалисты Управления, Учреждений, в функции которых входит прием документов и назначение государственной услуги, подробно и в вежливой форме консультируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Управления или Учреждения, в которые позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить информацию.

Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги рассматриваются специалистами Управления, Учреждений с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения. Ответ на письменное обращение дается специалистом в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона исполнителя. Ответ подписывается начальником Управления, директором Учреждения и направляется посредством почтовой связи.

При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

7. На официальных сайтах, информационных стендах Управления, Учреждений, Портале в порядке, установленном Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861, размещается следующая информация:

законодательные и иные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

административный регламент по предоставлению услуги;

образец оформления заявления;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования, предъявляемые к этим документам;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

место нахождения, график работы, номера телефонов, адреса электронной почты, адреса сайтов Управления, Учреждений, УМФЦ, Портала, организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги;

схемы размещения специалистов Управления, Учреждений и режим приема ими граждан;

порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

## **Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

### **4. Наименование государственной услуги**

8. Наименование государственной услуги - назначение ежемесячной доплаты к пенсии, назначенной в соответствии с федеральным законодательством, за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Липецкой областью.

### **5. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

9. Предоставление государственной услуги осуществляет управление социальной защиты населения Липецкой области во взаимодействии с учреждениями социальной защиты населения по месту жительства заявителя и структурными подразделениями областного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области» по месту жительства заявителя.

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Липецкой области.

Учреждения при предоставлении государственной услуги осуществляют межведомственное взаимодействие с Государственным учреждением - Отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по Липецкой области.

### **6. Описание результата предоставления государственной услуги**

10. Результатом предоставления государственной услуги является:

назначение ежемесячной доплаты к пенсии, назначенной в соответствии с федеральным законодательством, за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Липецкой областью или отказ в назначении ежемесячной доплаты к пенсии, назначенной в соответствии с федеральным законодательством, за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Липецкой областью.

Результат предоставления государственной услуги по выбору заявителя или его законного представителя может быть представлен в форме документа (уведомления о принятом решении) на бумажном носителе, а также в форме электронного документа (уведомления о принятом решении), подписанного

уполномоченным должностным лицом Управления с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в соответствии с пунктом 24 регламента.

Информация о предоставлении государственной услуги размещается в Единой государственной информационной системе социального обеспечения. Размещение указанной информации в Единой государственной информационной системе социального обеспечения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи».

## **7. Срок предоставления государственной услуги**

11. Максимальный срок предоставления государственной услуги - тринадцать рабочих дней со дня регистрации в Учреждении или УМФЦ заявления с необходимыми документами, в том числе с учетом обращения в организации, участвующие в предоставлении услуги.

В случае если для принятия решения необходимо проведение специальной проверки по представленным документам, истребование дополнительных материалов, срок рассмотрения документов продлеваются решением руководителя Управления на срок не более 30 календарных дней со дня принятия решения.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги и соответственно срок приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

Срок оформления и направления копии решения о предоставлении, отказе в предоставлении доплаты к пенсии, о продлении сроков рассмотрения документов составляет пять рабочих дней с даты принятия соответствующего решения.

## **8. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги**

12. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещается на официальном сайте Управления (<http://szn.lipetsk.ru>), в информационной системе «региональный реестр» и Портале (<http://pgu.admlr.lipetsk.ru/>).

**9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

13. Для получения государственной услуги заявитель или его законный представитель предоставляет заявление в письменном виде по форме согласно приложению 1 к административному регламенту с предъявлением:

документа, удостоверяющего личность;

документов о награждении орденами Российской Федерации и (или) СССР по представлению Липецкой области, до 6 января 1954 года - по представлению областей, часть территорий которых вошла в состав Липецкой области.

Заявление и прилагаемые к нему документы представляются непосредственно в Учреждение или УМФЦ, направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в электронной форме.

**10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти Липецкой области, иных органов и организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

14. Справку о получаемой пенсии из органов Пенсионного фонда Российской Федерации Учреждение запрашивает самостоятельно в рамках межведомственного взаимодействия.

Заявитель вправе представить указанный документ по собственной инициативе. Непредставление заявителем справки не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги.

**11. Запрет требовать от заявителя**

15. Запрещено требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти Липецкой области, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных исполнительным органам государственной власти Липецкой области и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части б



статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Запрещается отказывать заявителю в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Портале.

## **12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

16. Основанием для отказа в приеме документов являются:

16.1. При представлении документов на бумажных носителях:

представление документов, указанных в пункте 13 административного регламента, не в полном объеме;

несоответствие представленных документов требованиям, предъявляемым к их оформлению;

наличие документов с повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание, наличие в документах приписок, зачеркнутых слов, исправлений, документов, исполненных карандашом.

16.2. При представлении документов в электронной форме:

подписание документов несоответствующими электронными подписями;

недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

неподлинность электронных подписей документов;

отсутствие электронной подписи;

некорректное заполнение данных электронной формы заявления (незаполнение обязательных полей в заявлении, заполнение полей заявления с ошибками);

наличие в электронных документах повреждений, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание.

### **13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

обнаружение недостоверных сведений, содержащихся в представленных документах;

отсутствие оснований, дающих право на назначение доплаты к пенсии.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

### **14. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги**

18. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в Перечне, утвержденном постановлением администрации Липецкой области от 23.11.2011 № 414 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Липецкой области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг» отсутствуют.

### **15. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги**

19. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно, государственная пошлина не взимается.

### **16. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы**

20. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги оказываются бесплатно.

### **17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса**

## **о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги**

21. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги - десять минут.

### **18. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

22. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги при непосредственном обращении заявителя в Учреждение осуществляется в день поступления соответствующего заявления.

Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги, поданного заявителем посредством почтовой связи или в электронной форме, осуществляется в течение рабочего дня, в котором оно поступило. Регистрация заявления, поступившего в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый, следующий за ним рабочий день.

### **19. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

23. Места ожидания и приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов.

Места ожидания оборудуются столами, стульями, кресельными секциями и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Помещение для непосредственного взаимодействия специалиста с заявителями должно быть организовано в виде отдельного рабочего места для каждого ведущего прием специалиста.

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

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных.

В целях получения инвалидами государственной услуги Учреждение должно обеспечивать:

возможность беспрепятственного входа и выхода из здания;

возможность самостоятельного передвижения по зданию в целях доступа к месту предоставления услуги;

размещение и оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги;

допуск в здание, в котором предоставляется услуга, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

допуск в здание Учреждения сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, обеспечивается помощь специалистов Учреждения в перемещении по зданию и прилегающей территории, а также оказание иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, создающих препятствия для получения ими государственной услуги наравне с другими лицами;

оборудование на прилегающей к зданию территории мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

При отсутствии возможности оборудовать здание и помещение (место предоставления государственной услуги) вышеперечисленным требованиям прием граждан, являющихся инвалидами, осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (комнатах), расположенных на первых этажах здания, либо предоставление государственной услуги осуществляется по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме при наличии возможности такого предоставления.

**20. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в УМФЦ, возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления**

## **государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

24. Показателями доступности государственной услуги являются:

возможность получения государственной услуги в УМФЦ;

открытость информации о государственной услуге;

точное соблюдение требований законодательства и административного регламента при предоставлении государственной услуги;

вежливость и корректность лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги;

возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением государственной услуги (лично, посредством почтового отправления, в электронной форме);

размещение формы заявления на Портале, обеспечение доступа для заполнения заявления в форме электронного документа, его копирования, сохранения, печати на бумажном носителе;

возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги на протяжении всего срока ее предоставления, в том числе с использованием Портала;

физическая доступность помещений, в которых предоставляется государственная услуга, для граждан с ограничениями жизнедеятельности.

25. Показателями качества государственной услуги являются:

соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур, предусмотренных административным регламентом;

обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц;

обеспечение возможности оценить доступность и качество государственной услуги на Региональном портале.

Максимальное количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги - 1.

Продолжительность взаимодействия с должностными лицами - не более 20 минут.

Возможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении Управления по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) не предусмотрена.

## **21. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в УМФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

26. При обращении заявителя в электронной форме заявление и прилагаемые к нему документы подписываются в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» простой электронной подписью, либо усиленной неквалифицированной электронной подписью, либо усиленной квалифицированной электронной подписью, соответствующей одному из следующих классов средств электронной подписи: КС1, КС2, КС3 и определяются на основании утверждаемой в соответствии с действующим законодательством модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги.

В случае подачи заявления и документов в электронной форме сверка представленных документов с оригиналами производится при личном обращении заявителя в Управление с предъявлением оригиналов документов.

При необходимости использования информации электронного документа в бумажном документообороте может быть сделана бумажная копия электронного документа.

Бумажный документ, полученный в результате распечатки соответствующего электронного документа, может признаваться бумажной копией электронного документа при выполнении следующих условий: бумажный документ содержит всю информацию из соответствующего электронного документа, а также:

- оттиск штампа или собственноручную запись специалиста с текстом «Копия электронного документа верна»;
- собственноручную подпись специалиста, его фамилию, должность и дату создания бумажного документа - копии электронного документа.

Указанная информация размещается на той же стороне листа документа, на которой началось размещение информации соответствующего электронного документа.

Если документ продолжается на другой стороне листа или на других листах, то дополнительная заверяющая подпись без расшифровки фамилии и должности ставится на каждом листе, на одной или на обеих сторонах, на которых размещена информация.

Допускается брошюрование листов многостраничных документов и заверение первой и последней страниц.

Страницы многостраничных документов нумеруются.

Особенности предоставления государственной услуги в УМФЦ содержатся в разделе VI административного регламента.

### **Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

27. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием Учреждением заявления и проведение проверки представленных документов, уведомление заявителя об их получении, регистрация документов;

взаимодействие Учреждения с органами и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, направление документов в Управление;

прием, проведение проверки представленных документов, регистрация документов Управлением;

подготовка и принятие Управлением решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги либо о продлении сроков рассмотрения документов, уведомление заявителя о принятом решении.

#### **22. Административная процедура - Прием Учреждением заявления и проведение проверки представленных документов, уведомление заявителя об их получении, регистрация документов**

28. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя или его законного представителя в Учреждение с заявлением и необходимыми документами, получение их в виде почтового отправления или в электронной форме.

Специалист Учреждения, в функции которого входит прием и регистрация документов (далее - специалист):

устанавливает предмет обращения;

устанавливает личность заявителя или его законного представителя;

проверяет документы, исходя из требований пункта 13 административного регламента;

сверяет представленные экземпляры оригиналов с копиями документов, обеспечивает изготовление копий представленных документов;

заверяет копии документов, проставляя отметку «копия верна» и свою подпись с расшифровкой;

возвращает подлинники документов заявителю.

В случае, если представленные документы не соответствуют пункту 13 административного регламента или имеются основания, указанные в пункте 16.1. административного регламента, специалист отказывает в их принятии, сообщает заявителю о выявленных недостатках и возвращает документы для принятия мер по их устранению.

Максимальный срок исполнения действия составляет 10 мин.

При подаче заявления и документов непосредственно в Учреждение специалист вручает расписку в получении заявления и прилагаемых к нему документов, регистрирует полученное заявление и документы.

Максимальный срок исполнения действия составляет 10 минут.

При получении заявления и необходимых документов в виде почтового отправления или в форме электронного документа специалист в течение трех рабочих дней со дня регистрации заявления направляет заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, расписку в получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня, даты и времени получения, а также с назначением даты и времени явки для предъявления подлинников документов.

Если при поступлении заявления и необходимых документов в виде почтового отправления или в форме электронного документа имеются основания, указанные соответственно в пунктах 16.1. или 16.2. административного регламента, специалист в течение трех рабочих дней со дня регистрации заявления направляет заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, уведомление о необходимости устранения в тридцатидневный срок выявленных нарушений и (или) представления документов, которые отсутствуют.

В случае непредставления заявителем в тридцатидневный срок в полном объеме и надлежащим образом оформленных документов ранее представленное заявление и прилагаемые к нему документы в течение трех дней со дня истечения указанного срока подлежат возврату заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

После получения полного пакета документов специалист регистрирует их в журнале регистрации.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет три рабочих дня.



Критерии принятия решения: соответствие заявления установленной форме, а предоставленных документов - пункту 13 административного регламента.

Результат административной процедуры: прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, или отказ в их приеме.

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация заявления и предоставленных документов в журнале регистрации.

### **23. Административная процедура - Взаимодействие Учреждения с органами и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, направление документов в Управление**

29. Основанием для начала административной процедуры является необходимость получения справки о получаемой пенсии из органов Пенсионного фонда Российской Федерации, которую специалист не вправе требовать от заявителя.

Специалист в рамках межведомственного взаимодействия составляет запрос о предоставлении справки о получении пенсии из органов Пенсионного фонда Российской Федерации и направляет его почтовым отправлением или через региональную информационную систему, копии запросов специалист прикладывает к документам, представленным заявителем.

При поступлении ответа на запрос специалист прикладывает его к документам, представленным заявителем, формирует учетное дело и направляет в Управление.

Критерии принятия решения: необходимость получения информации в рамках межведомственного взаимодействия.

Результат административной процедуры: формирование полного пакета документов заявителя.

Способ фиксации результата административной процедуры: при поступлении ответа на запрос специалист прикладывает его к документам, представленным заявителем.

Максимальный срок административной процедуры составляет пять рабочих дней.

### **24. Административная процедура – Прием, проведение проверки представленных документов, регистрация документов Управлением**

30. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Управление от Учреждений документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Специалист Управления, ответственный за прием и регистрацию документов, при получении документов определяет предмет обращения, регистрирует представленные документы в электронной системе документооборота и передает их специалисту отдела, в функции которого входит назначение и выплата доплаты к пенсии (далее - специалист отдела).

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 15 минут.

Специалист отдела проверяет заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги на соответствие пунктам 13, 14 административного регламента и на отсутствие оснований, указанных в пункте 16.1. или 16.2. административного регламента.

В случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, соответствуют пунктам 13 и 14 административного регламента и отсутствуют основания, указанные в пункте 16.1. или 16.2. административного регламента, специалист отдела формирует учетное дело заявителя и регистрирует документы в журнале регистрации.

В случаях, если для принятия решения необходимо проведение специальной проверки по представленным документам, истребование дополнительных материалов, сроки рассмотрения документов продлеваются начальником Управления на срок не более чем на 30 дней с сообщением об этом заявителю.

Максимальный срок исполнения действия составляет один рабочий день.

Критерии принятия решения: соответствие заявления и предоставленных документов пунктам 13, 14 административного регламента.

Результат административной процедуры: прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, или отказ в их приеме.

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в журнале регистрации.

**25. Административная процедура - Подготовка и принятие Управлением решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги, либо о продлении сроков рассмотрения документов, уведомление заявителя о принятом решении**

31. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления и полного пакета документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в журнале регистрации.

Специалист отдела устанавливает основания для назначения ежемесячной доплаты к пенсии заявителю и подготавливает:

проект решения о назначении доплаты к пенсии по форме, утвержденной Законом Липецкой области от 27 мая 2009 года № 270-ОЗ «О ежемесячной доплате к пенсии отдельным категориям граждан в Липецкой области»;

либо проект решения об отказе в назначении доплаты к пенсии по форме, утвержденной Законом Липецкой области от 27 мая 2009 года № 270-ОЗ «О ежемесячной доплате к пенсии отдельным категориям граждан в Липецкой области»;

либо проект решения о продлении сроков рассмотрения документов по форме, утвержденной Законом Липецкой области от 27 мая 2009 года № 270-ОЗ «О ежемесячной доплате к пенсии отдельным категориям граждан в Липецкой области».

Максимальный срок исполнения действия составляет один рабочий день.

Специалист отдела передает проект решения и учетное дело заявителя начальнику отдела, в функции которого входит назначение и выплата доплаты к пенсии (далее - начальник отдела).

Максимальный срок исполнения действия составляет один рабочий день.

Начальник отдела:

проверяет правомерность назначения доплаты к пенсии, либо отказа в назначении доплаты к пенсии, либо решения о продлении сроков рассмотрения документов;

визирует проект решения о назначении доплаты к пенсии (об отказе в назначении доплаты к пенсии, о продлении сроков рассмотрения документов) (далее - проект решения Управления);

передает проект решения Управления с учетным делом заявителя начальнику Управления.

Максимальный срок исполнения действия составляет один рабочий день.

Начальник Управления на основании учетного дела заявителя:

принимает решение о назначении доплаты к пенсии, или об отказе в назначении доплаты к пенсии, или о продлении сроков рассмотрения документов;

подписывает решение Управления и возвращает с учетным делом заявителя специалисту.

Максимальный срок исполнения действия составляет один рабочий день.

Специалист отдела направляет заявителю копию решения Управления заказным письмом.

В случае принятия решения о назначении доплаты к пенсии специалист отдела вносит в информационную базу данных получателей доплаты к пенсии сведения о заявителе.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет пять рабочих дней.

Критерии принятия решения: результат рассмотрения проекта решения о предоставлении, отказе в предоставлении доплаты к пенсии, о продлении сроков рассмотрения документов начальником Управления.

Результат административной процедуры: принятие решения о предоставлении, либо об отказе в предоставлении доплаты к пенсии, либо о продлении сроков рассмотрения документов.

Способ фиксации результата административной процедуры: решение о предоставлении доплаты к пенсии, либо решение об отказе в предоставлении доплаты к пенсии, либо решение о продлении сроков рассмотрения документов, заверяется печатью, подшивается в учетное дело, сведения о заявителе вносятся в информационную базу данных.

## **26.Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

32. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления государственной услуги, заявитель вправе обратиться в Управление с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги (далее – процедура), является поступление в Управление заявления об исправлении опечаток и/или ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и/или ошибок).

При направлении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов, содержащих опечатки и/или ошибки заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально.

При подаче заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов непосредственно в Управление специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов, обеспечивается изготовление копий документов, представленных заявителем, в момент принятия заявления. После изготовления копий документов подлинники возвращаются заявителю.

При подаче заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов непосредственно в Управление расписка в получении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок выдается в день обращения. При направлении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов заказным почтовым отправлением - в течение 3 рабочих дней с даты получения (регистрации) заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов по почте. При направлении заявления и документов через Портал - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов.

33. Специалист Управления, ответственный за прием и регистрацию документов, передает заявление и содержащие опечатки и/или документы, специалисту учреждения социальной защиты населения, ответственному за предоставление государственной услуги.

Специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, рассматривает заявление и проверяет представленные документы, на предмет наличия опечаток и/или ошибок.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и/или ошибок специалист Управления в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления подготавливает проект решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги и передает его с учетным делом начальнику Управления.

34. Начальник Управления в течение 2 рабочих дней со дня получения проекта решения подписывает проект решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги с указанием причин отказа. После подписания начальником Управления решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, решение заверяется печатью Управления и подшивается в учетное дело заявителя.

Уведомление об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, направляется заявителю в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения.

35. Исправление опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги,

осуществляется специалистом Управления, ответственным за предоставление государственной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения.

36. При исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, не допускается:

- изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении государственной услуги.

## **27. Особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

37. Предоставление государственной услуги в электронной форме включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и документов;

- проверка наличия оснований для отказа в приеме заявления;

- направление заявителю информации о ходе предоставления государственной услуги;

- подготовка и направление заявителю уведомления об отказе в приеме заявления и иных документов; о начале процедуры предоставления государственной услуги; об окончании предоставления государственной услуги.

38. Формирование заявления о предоставлении государственной услуги в электронном виде осуществляется посредством заполнения заявителем электронной формы заявления на Региональном портале.

Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на Региональном портале.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

- возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, указанных в пункте 13 регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

- возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Региональном портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на Портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным заявлениям - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, указанные в пункте 13 административного регламента, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в посредством Портала.

Запись на прием для подачи заявления о предоставлении государственной услуги с использованием Портала, а также официального сайта не осуществляется.

Заявителю обеспечивается прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, поданных в электронном виде, а также их регистрация.

Регистрация заявления осуществляется в течение рабочего дня, в который оно поступило. Регистрация заявления, поданного через Портал и поступившего в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

Предоставление государственной услуги начинается с момента приема и регистрации электронных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

При получении заявления в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 16.2 настоящего административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

при наличии хотя бы одного из указанных оснований, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, в течение пяти рабочих дней подготавливает письмо о невозможности предоставления государственной услуги;

при отсутствии указанных оснований, заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Портала заявителю будет предоставлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

После принятия запроса заявителя статус заявления специалистом, ответственным за предоставление государственной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на Портале обновляется до статуса «принято».

Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги.

При обращении заявителя за получением государственной услуги с Портала информация о ходе и результате предоставления государственной услуги передается в личный кабинет заявителя на Портале.

Для просмотра сведений о ходе предоставления государственной услуги через Портал заявителю необходимо:

авторизоваться на Портале (войти в личный кабинет);

найти в личном кабинете соответствующую заявку;

просмотреть информацию о ходе предоставления государственной услуги.

Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Портала по выбору заявителя.

Заявитель по его выбору вправе получить результат предоставления государственной услуги в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или на бумажном носителе в течение срока действия результата предоставления государственной услуги.

В качестве результата предоставления государственной услуги заявитель по его выбору вправе получить:

а) решение о назначении (отказе в назначении) государственной услуги в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

б) информацию о назначении государственной услуги в Единой государственной информационной системе социального обеспечения в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;

в) решение о назначении (отказе в назначении) государственной услуги на бумажном носителе.



Заявитель вправе получить результат предоставления государственной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе в течение срока действия результата предоставления государственной услуги.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Портале.

#### **Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

**28. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений**

39. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, и принятием решений специалистами Управления и Учреждений осуществляется начальником Управления.

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

40. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются один раз в год (на основании полугодовых или годовых планов работы), внеплановые проверки могут проводиться по конкретному обращению заявителя.

41. Периодичность проведения проверок устанавливается приказом начальника Управления.

**30. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги**

42. Специалисты Управления, Учреждений за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации и законодательством Липецкой области.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителя, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **31. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

43. Контроль за предоставлением государственной услуги в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Управление, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения административного регламента, в Управление и администрацию Липецкой области.

## **Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

### **32. Информация для заявителя о его праве подать жалобу**

44. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Управления, Учреждений, а также их должностных лиц, работников, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

### **33. Предмет жалобы**

45. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги.

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Липецкой области;

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

7) отказ Управления, должностного лица Управления в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Липецкой области;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной 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».

#### **34. Органы государственной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

46. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц Управления, Учреждений подаются начальнику Управления.

Жалобы на решения и действия (бездействие) начальника Управления подаются в администрацию Липецкой области.

#### **35. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

47. Жалоба на решения и действия (бездействие) Управления, должностного лица Управления, начальника Управления, руководителя Учреждения и его работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Управления и Региональном портале, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

48. Жалоба должна содержать:

1) наименование Управления, Учреждения, должностных лиц Управления, Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес

(адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, Учреждения, должностного лица Управления, Учреждения;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления, Учреждения, должностного лица Управления, Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

49. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение).

Управление вправе оставить заявление без ответа по существу в случаях:

- получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор многофункционального центра, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление, либо вышестоящему должностному лицу.

### **36. Сроки рассмотрения жалобы**

50. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления 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.

### **37. Результат рассмотрения жалобы**

51. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется;
- 2) в удовлетворении жалобы отказывается.

### **38. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

52. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

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.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Положения Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **39. Порядок обжалования решения по жалобе**

53. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе в прокуратуру Липецкой области, а также в судебном порядке.

#### **40. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

54. Заявитель имеет право на:

1) ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

2) получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### **41. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

55. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Управления, Портале, а также может быть сообщена заявителю при личном обращении в Управление.

#### **42. Порядок ознакомления заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения**

56. Порядок ознакомления заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, включает в себя:

- прием и регистрация заявления об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- согласование с заявителем даты, времени и места ознакомления с документами и материалами;
- ознакомление заявителя с документами и материалами, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Кроме того, ознакомление с документами и материалами проводится с учетом норм Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- подписание заявителем акта об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения.

### **VI. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В УМФЦ**

57. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным с УМФЦ, от 01.02.2017г. № 22-Р (далее – Соглашение) и включает в себя следующий исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ:

информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ;

прием запросов заявителей о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

передача запросов (заявлений) и комплектов документов из УМФЦ в Учреждение.

**43. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ**

58. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в УМФЦ (личное посещение, по телефону). Информирование осуществляет уполномоченный сотрудник УМФЦ.

Заявителю предоставляется информация:

- о порядке и сроке предоставления государственной услуги;
- о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;
- о размере государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственной услуги, порядок их уплаты;
- о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ и их работников;
- о графике работы УМФЦ;
- по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги.

Уполномоченный сотрудник УМФЦ осуществляет консультирование заявителей по вопросам, касающимся порядка предоставления государственной услуги в УМФЦ.

Максимальный срок выполнения административного действия – 10 минут.

Результат административной процедуры: предоставление необходимой информации и консультации.

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация обращения заявителя в автоматизированной информационной системе УМФЦ (АИС МФЦ).

**44. Прием запросов заявителей о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

59. Основанием для начала административной процедуры является обращение в УМФЦ заявителя (законного представителя или его представителя при наличии у последнего нотариально удостоверенной доверенности, подтверждающей его полномочия, если иное не установлено федеральным законом) с заявлением о предоставлении государственной услуги и прилагаемых необходимых для предоставления государственной услуги документов в соответствии с пунктом 16 административного регламента.

Уполномоченный сотрудник УМФЦ:

а) удостоверяет личность заявителя;

б) проверяет представленные заявление и документы на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в соответствии с пунктом 16 административного регламента;

в) при установлении обстоятельств, указанных в пункте 16 административного регламента, уполномоченный сотрудник УМФЦ, уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю;

г) если отсутствует необходимость в предоставлении нотариально заверенных копий документов, то уполномоченный сотрудник УМФЦ осуществляет бесплатное копирование документов, указанных в пункте 2 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2012г. № 1376 и, сравнив копии документов с их оригиналами, выполняет на таких копиях надпись об их соответствии оригиналам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

Максимальный срок выполнения административного действия – 10 минут.

д) уполномоченный сотрудник УМФЦ осуществляет регистрацию запроса заявителя в АИС МФЦ и выдает заявителю расписку в получении документов с указанием перечня принятых документов, даты и времени их предоставления; Максимальный срок выполнения административного действия – 10 минут.

Критерии принятия решения: соответствие (несоответствие) представленных документов пункту 13 административного регламента.

Результат административной процедуры: прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги или отказ в приеме документов по основаниям, предусмотренным пунктом 16 административного регламента.

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация запроса в АИС МФЦ и выдача расписки.

#### **45. Передача запросов (заявлений) и комплектов документов из УМФЦ в Учреждения**



60. Основанием для начала административной процедуры является формирование описи документов и подготовка полного комплекта документов для отправки в Учреждения. Передача документов осуществляется на бумажном носителе посредством курьерских доставок, либо почтовым отправлением.

Максимальный срок административной процедуры – 2 рабочих дня со дня подачи заявления с полным пакетом документов.

Критерии принятия решения: необходимость передачи документов в Учреждения, установленных Соглашением.

Результат административной процедуры: направление документов в Учреждения.

Способ фиксации результата административной процедуры: прием Учреждением полного комплекта документов на основании описи.

## **Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ и их работников**

### **46. Информация для заявителя о его праве подать жалобу**

61. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) УМФЦ, а также их должностных лиц, работников, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

### **47. Предмет жалобы**

62. Заявитель или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, представление и осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Липецкой области, нормативными правовыми актами Липецкой области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

4) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области, муниципальными правовыми актами.

### **48. Органы государственной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба.**

63. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника УМФЦ подаются руководителю этого УМФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) УМФЦ подаются учредителю УМФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Липецкой области.

#### **49. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

64. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, а также в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) УМФЦ, работника УМФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта УМФЦ, Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование УМФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) УМФЦ, работника УМФЦ;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) УМФЦ, работника УМФЦ.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение).

УМФЦ вправе оставить заявление без ответа по существу в случаях:

- получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор УМФЦ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в УМФЦ, либо вышестоящему должностному лицу.

## **50. Сроки рассмотрения жалобы**

65. Жалоба, поступившая в УМФЦ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа УМФЦ в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

## **51. Результат рассмотрения жалобы**

66. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется;
- 2) в удовлетворении жалобы отказывается.

## **52. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

67. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых УМФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

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.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления

должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **53. Порядок обжалования решения по жалобе**

68. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе в прокуратуру Липецкой области, а также в судебном порядке.

### **54. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

69. Заявитель имеет право на:

1) ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

2) получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

### **55. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

70. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте УМФЦ, на Портале, а также может быть сообщена заявителю при личном обращении в УМФЦ.

Приложение  
к административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
по назначению ежемесячной доплаты  
к пенсии, назначенной в соответствии  
с федеральным законодательством,  
за выдающиеся достижения и особые  
заслуги перед Липецкой областью

В \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование исполнительного органа  
государственной власти области в сфере  
социальной защиты населения)  
расположенный по адресу:

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)  
проживающего по адресу:

Паспорт \_\_\_\_\_

серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (когда и кем выдан)

Домашний тел. \_\_\_\_\_

Контактный тел. \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

В соответствии с Законом Липецкой области от 27 мая 2009 года № 270-ОЗ «О ежемесячной доплате к пенсии отдельным категориям граждан в Липецкой области» прошу назначить мне ежемесячную доплату за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Липецкой областью к пенсии, назначенной в органе Пенсионного фонда РФ, так как я награжден

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

Прошу перечислять назначенную ежемесячную доплату к пенсии за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Липецкой областью на лицевой счет в кредитной организации

\_\_\_\_\_ (наименование кредитной организации, номер филиала)

\_\_\_\_\_ (номер лицевого счета)

Я обязуюсь в течение пяти рабочих дней извещать исполнительный орган государственной власти в области в сфере социальной защиты населения о наступлении обстоятельств, влекущих прекращение выплаты ежемесячной доплаты к пенсии за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Липецкой областью.

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных» с обработкой (сбор, хранение, уточнение, использование) моих персональных данных (фамилия, имя, отчество, адрес, социальное положение, доходы) согласен(на). Сохраняю за собой право отозвать данное согласие письменным заявлением с любой даты.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_ (личная подпись)

Заявление и документы  
принял \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., должность специалиста)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_»  
(подпись специалиста)