



УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ  
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

г. Липецк

«28» апреля 2021 года

№ 11-Н

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выплате единовременного денежного вознаграждения лицам, награжденным медалью ордена «Родительская слава» и признании утратившими силу некоторых приказов управления социальной защиты населения Липецкой области

Во исполнение Закона Липецкой области от 27 марта 2009 года № 259-ОЗ «О социальных, поощрительных выплатах и мерах социальной поддержки в сфере семейной и демографической политики, а также лицам, имеющим особые заслуги перед Российской Федерацией и Липецкой областью», постановления администрации Липецкой области от 09 августа 2011 года № 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», постановления администрации Липецкой области от 09 сентября 2020 года № 511 «О преобразовании и упразднении исполнительных органов государственной власти Липецкой области и внесении изменений в постановление главы администрации Липецкой области от 28 июня 2010 года № 198 «О структуре исполнительных органов государственной власти Липецкой области», приказываю:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги по выплате единовременного денежного вознаграждения лицам, награжденным медалью ордена «Родительская слава» (приложение).

2. Признать утратившими силу:

приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 25 декабря 2017 года № 1442-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выплате единовременного денежного вознаграждения лицам, награжденным медалью

ордена «Родительская слава»;

приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 9 июня 2018 года № 630-П «О внесении изменений в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 25 декабря 2017 года № 1442-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выплате единовременного денежного вознаграждения лицам, награжденным медалью ордена «Родительская слава»;

приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 4 сентября 2018 года № 938-П «О внесении изменений в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 25 декабря 2017 года № 1442-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выплате единовременного денежного вознаграждения лицам, награжденным медалью ордена «Родительская слава»;

приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 26 сентября 2019 года № 903-П «О внесении изменения в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 25 декабря 2017 года № 1442-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выплате единовременного денежного вознаграждения лицам, награжденным медалью ордена «Родительская слава».

Начальник управления

О.Н. Белоглазова

Приложение к приказу  
управления социальной политики Липецкой области  
«Об утверждении административного регламента  
предоставления государственной услуги  
по выплате единовременного денежного вознаграждения  
лицам, награжденным медалью ордена «Родительская слава»  
и признании утратившими силу некоторых приказов  
управления социальной защиты населения  
Липецкой области»

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ВЫПЛАТЕ ЕДИНОВРЕМЕННОГО ДЕНЕЖНОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЛИЦАМ, НАГРАЖДЕННЫМ МЕДАЛЬЮ ОРДЕНА «РОДИТЕЛЬСКАЯ СЛАВА»**

### **Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **1. Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по выплате единовременного денежного вознаграждения лицам, награжденным медалью ордена «Родительская слава» (далее - административный регламент), устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме, с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами и заявителем (далее - государственная услуга).

#### **2. Круг заявителей**

2. Заявителями на получение государственной услуги являются лица, награжденные медалью ордена «Родительская слава» (далее - заявители).

#### **3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги**

3. Информирование о порядке и ходе предоставления государственной услуги осуществляется управлением социальной политики Липецкой области (далее - Управление), областным бюджетным учреждением «Уполномоченный многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Липецкой области» и его

структурными подразделениями (далее – УМФЦ) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Портал), средств телефонной связи, средств массовой информации, информационных материалов, путем направления письменного ответа на обращение заявителя по почте, при личном приеме заявителей в Управлении, Учреждениях или УМФЦ.

На официальном сайте Управления <http://szn.lipetsk.ru/>, на Портале <http://www.gosuslugi.ru/>, на региональном портале государственных и муниципальных услуг <https://pgu.admlr.lipetsk.ru/> (далее - Региональный портал), в информационной системе «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг» [https://www.admlip.ru/activities/gos\\_uslugi/reestr-uslug/](https://www.admlip.ru/activities/gos_uslugi/reestr-uslug/) (далее – Региональный реестр) 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 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.

4. Сведения о местах нахождения, о номерах телефонов для справок, адресах интернет-сайтов и электронной почты, графике (режиме) работы Управления, УМФЦ размещаются на информационных стендах в Учреждениях, а также на официальном сайте Управления, в Региональном

реестре и на Региональном портале.

5. Управление, УМФЦ осуществляют прием заявителей для предоставления государственной услуги в соответствии с графиками, утверждаемыми руководителями Управления, УМФЦ.

6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Управления подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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.

7. Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги рассматриваются специалистами Управления с учетом времени подготовки ответа заявителю. Ответ на письменное обращение дается в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии и инициалов, номера телефона исполнителя в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

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

8. Консультации предоставляются по вопросам:

графика работы;

перечня документов, необходимых для предоставления заявителям государственной услуги;

порядка заполнения реквизитов заявления о предоставлении заявителю государственной услуги;

порядка и условий предоставления государственной услуги;

сроков предоставления государственной услуги;

оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядка обжалования действий (бездействия) должностных лиц.

9. Если заявитель подавал заявку на предоставление государственной услуги через Портал, то информацию о ходе предоставления государственной услуги заявитель может получить на Портале.

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

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

10. Наименование государственной услуги – выплата единовременного денежного вознаграждения лицам, награжденным медалью ордена

«Родительская слава».

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

11. Предоставление государственной услуги осуществляется Управлением во взаимодействии с УМФЦ.

Согласно пункту 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон) Управление не вправе 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 и получения документов и информации, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением администрации Липецкой области от 23 ноября 2011 года № 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».

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

12. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие решения о выплате единовременного денежного вознаграждения лицам, награжденным медалью ордена «Родительская слава»;

принятие решения об отказе в выплате единовременного денежного вознаграждения лицам, награжденным медалью ордена «Родительская слава».

Результат предоставления государственной услуги по выбору заявителя может быть представлен в форме документа на бумажном носителе, а также в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом управления с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

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

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

13. Принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги осуществляется в течение 20 рабочих дней со дня регистрации заявления с документами.

Копия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги направляется заявителю в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения.

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

14. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте Управления (<http://szn.lipetsk.ru/documents/>), в сети «Интернет», в Региональном реестре, на Портале, на Региональном портале ([https://www.admlip.ru/activities/gos\\_uslugi/reestr-uslug/](https://www.admlip.ru/activities/gos_uslugi/reestr-uslug/)).

## **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**

15. Для получения государственной услуги заявитель представляет в Управление заявление, составленное по форме, предусмотренной приложением к административному регламенту, с предъявлением документа, удостоверяющего личность, и удостоверения к государственной награде.

## **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**

16. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти Липецкой области, иных органов и организаций, отсутствует.

## **11. Запрет требовать от заявителя**

17. Запрещено требовать от заявителя:

Запрещено требовать от заявителя:

1) 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;

2) 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 6 статьи 7 Федерального закона;

3) 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;

4) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 настоящего Федерального закона, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

18. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является:

1) при подаче документов на бумажных носителях:

представление заявителем неполного комплекта документов, предусмотренных пунктом 15 административного регламента;

наличие в документах приписок, зачеркнутых слов, исправлений, а также документов, заполненных карандашом, документов с повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание;

2) при представлении в форме электронных документов:

представление неполного комплекта документов, указанных в пункте 15 настоящего административного регламента;

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 (не заполнение 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**

19. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

20. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является обнаружение недостоверных сведений, содержащихся в представленных документах.

### **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**

21. 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, отсутствует.

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

22. 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**

23. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, осуществляются бесплатно.

**17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги**

24. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

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

25. Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в день поступления специалистом Управления, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции.

Регистрация запроса о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, поданных через Портал и поступивших в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется специалистом Управления, ответственным за регистрацию, 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**

26. Центральный вход в здание Управления должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о вышеуказанном органе, месте нахождения.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления государственной услуги.

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

Места ожидания для представления и оформления документов оборудуются столами, стульями, кресельными секциями.

Помещение для непосредственного взаимодействия специалиста с заявителем 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;  
времени перерыва на обед, технического перерыва.

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

Места информирования, предназначенные для ознакомления посетителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, столами, стульями для возможности оформления документов.

В целях получения инвалидами государственной услуги Управления должны обеспечивать:

возможность беспрепятственного входа и выхода из здания;

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

оснащение помещений (мест предоставления государственной услуги) надписями, иной текстовой и графической информацией в доступных для инвалида форматах;

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 Управления сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, обеспечивается помощь специалистов Управления, 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) по 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.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги оформляется и размещается оптимальным для зрительного и слухового восприятия способом.

## **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 многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, 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**

27. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

возможность получения государственной услуги в УМФЦ;  
удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;  
открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Управления;

соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;  
отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц Управления при предоставлении государственной услуги;  
предоставление возможности подачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа;

предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

размещение информации о данной услуге в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Портале;

размещение формы заявления на Портале, обеспечение доступа для заполнения заявления в электронном виде, его копирования, сохранения, печати на бумажном носителе;

предоставление возможности получения информации, ходе и результате предоставления государственной услуги в Управлении с использованием средств Портала;

обеспечение возможности оценить доступность и качество государственной услуги на Портале.

Заявитель взаимодействует с должностными лицами не более одного раза и не более 15 минут - при обращении за предоставлением государственной услуги.

Возможность предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и

муниципальных услуг не предусмотрена.

Возможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) не предусмотрена.

**21. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

28. Особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг определяются разделом VI административного регламента.

29. При обращении заявителя за предоставлением государственной услуги в электронной форме заявление о предоставлении государственной услуги и прилагаемые к нему документы подписываются в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 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.

29. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на Портале.

30. Для заявителей обеспечивается возможность осуществлять с использованием Портала получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

31. При направлении заявления и документов в форме электронных документов обеспечивается возможность направления заявителю сообщения в электронном виде, подтверждающего их прием и регистрацию.

32. 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 с текстом (или собственноручную запись специалиста Управления) «Копия электронного документа верна»;

- собственноручную подпись специалиста Управления, 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.

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

#### **22. Исчерпывающий перечень административных процедур**

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

прием и регистрация заявления и необходимых документов заявителя, проверка представленных документов на соответствие их требованиям законодательства, формирование учетного дела;

определение права заявителя на предоставление государственной услуги;

принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги.

#### **23. Прием и регистрация заявления и необходимых документов заявителя, проверка представленных документов на соответствие их требованиям законодательства, формирование учетного дела**

34. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение заявителя в Управление или УМФЦ с заявлением и пакетом документов, указанных в пункте 15 административного регламента.

При направлении заявления и документов заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально или органами, выдавшими данные документы в установленном порядке.

При подаче заявления и документов непосредственно в Управление

документы могут быть представлены в следующей форме:

оригинал на бумажном носителе;

копия на бумажном носителе с предъявлением оригинала;

копия на бумажном носителе, заверенная нотариально либо органом, выдавшим оригинал документа.

При подаче заявления непосредственно в Управление заявителю обеспечивается изготовление копий предъявленных документов. После изготовления копий документов подлинники возвращаются заявителю.

Специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, уточняет предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, осуществляет поиск имеющейся в базе информации об обратившемся заявителе для использования при дальнейших действиях по приему документов, затем проверяет:

соответствие заявителя описанию согласно пункту 2 административного регламента;

комплектность документов согласно пункту 15 административного регламента;

соответствие копий представленным подлинникам. Заверяет копии с указанием своей должности, фамилии и инициалов, подписи и даты.

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, должны быть представлены в полном объеме и содержать достоверные сведения.

Возможность направления заявления и документов через Портал предоставляется только заявителям, зарегистрированным на портале государственных и муниципальных услуг.

Если заявитель не зарегистрирован на Портале в качестве пользователя, то ему необходимо пройти процедуру регистрации в соответствии с правилами регистрации граждан на Портале.

Одновременно заявителю сообщается о регистрации его заявления и поступивших документов (сведений), а также дате и времени личного приема заявителя.

Если заявителем представлены все необходимые для предоставления государственной услуги документы, заявителю выдается расписка в получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты принятия, регистрируется поступившее заявление в книге регистрации и учета граждан, имеющих право на получение государственной услуги (далее - книга регистрации и учета).

При подаче заявления и документов непосредственно в Управление расписка выдается в день обращения.

Если заявление и прилагаемые к нему документы были получены с использованием Портала, уведомление о принятии заявления к рассмотрению по существу в форме электронного документа направляется в личный кабинет заявителя на Портале не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления и документов.

35. При установлении фактов отсутствия необходимых документов,

несоответствия представленных документов требованиям административного регламента специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги и объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

36. При направлении заявления заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально или органами, выдавшими данные документы в установленном порядке.

В случае если заявление, направленное в Управление заказным почтовым отправлением или в форме электронного документа, оформлено с нарушением требований, установленных административным регламентом, и (или) документы, указанные в пункте 15 административного регламента, представлены не в полном объеме либо не заверены надлежащим образом, Управление в течение трех рабочих дней со дня приема заявления вручает заявителю уведомление о необходимости устранения в тридцатидневный срок выявленных нарушений и (или) представления документов, которые отсутствуют, или направляет такое уведомление заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

В случае непредставления заявителем в тридцатидневный срок надлежащим образом оформленного заявления и (или) в полном объеме прилагаемых к нему документов ранее представленное заявление и прилагаемые к нему документы в течение трех дней со дня истечения указанного срока подлежат возврату заявителю с указанием причин возврата.

Гражданину, подавшему заявление, выдается либо направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, расписка в получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня, даты и времени получения.

37. Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует представленные документы и передает представленные документы для регистрации специалисту Управления, ответственному за предоставление государственной услуги. Специалист проводит проверку представленных документов на соответствие их требованиям законодательства и административного регламента, формирует учетное дело, в том числе в электронном виде.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 3 рабочих дня.

Критерии принятия решения: соответствие заявителя требованиям, установленным пунктом 2 административного регламента, соответствие представленных документов пункту 15 административного регламента.

Результат административной процедуры: прием документов,



необходимых для предоставления государственной услуги, формирование учетного дела заявителя либо отказ в приеме документов.

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация учетного дела в автоматизированной системе «Адресная социальная помощь».

## **24. Определение права заявителя на предоставление государственной услуги**

38. Основанием для начала административной процедуры является регистрация учетного дела в системе электронного документооборота специалистом Управления, ответственным за прием и регистрацию документов, и передача специалисту Управления, ответственному за предоставление государственной услуги.

Специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, устанавливает право на предоставление государственной услуги.

По результатам проверки специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, готовит проект приказа о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

В случае отказа специалист Управления готовит также уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 10 рабочих дней.

39. Критериями принятия решения являются результаты рассмотрения специалистом Управления, ответственным за предоставление государственной услуги, представленных документов.

40. Результат административной процедуры: положительная либо отрицательная оценка представленных документов.

41. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - подготовка проект приказа о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги.

## **25. Принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги**

42. Основанием для начала административной процедуры по принятию решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги является передача специалистом Управления, ответственным за предоставление государственной услуги, проект приказа о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги начальнику отдела, в функции которого входит рассмотрение документов и проекта приказа (далее - начальник отдела).

Начальник отдела на основании представленных документов проверят

наличие права или обоснованность отказа в предоставлении государственной услуги, визирует проект приказа и передает его на подпись начальнику Управления.

Начальник Управления подписывает проект приказа о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги и передает его специалисту, ответственному за регистрацию приказов.

После регистрации приказа о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении приказ приобщается к учетному делу заявителя.

Уведомление о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении направляется заявителю в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 7 рабочих дней.

43. Критерием принятия решения является регистрация приказа о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги начальником Управления.

44. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении единовременного денежного вознаграждения или об отказе в предоставлении единовременного денежного вознаграждения.

45. Способ фиксации результата административной процедуры – регистрация приказа о предоставлении единовременного денежного вознаграждения или об отказе в предоставлении единовременного денежного вознаграждения и его приобщение к учетному делу заявителя.

Передача решения о предоставлении единовременного денежного вознаграждения и реестра на выплату в финансовую службу для получения денежных средств исполнительным органом государственной власти области в сфере социальной защиты населения.

Вручение единовременного денежного вознаграждения производится в торжественной обстановке не позднее трех месяцев со дня принятия решения о его выплате.

Организацию работы по вручению единовременного денежного вознаграждения осуществляет исполнительный орган государственной власти области в сфере социальной защиты населения.

В случае смерти одного из родителей (усыновителей), награжденного медалью ордена «Родительская слава», единовременное денежное вознаграждение передается (вручается) его супругу (супруге). В случае смерти обоих родителей (усыновителей), награжденных медалью ордена «Родительская слава», единовременное денежное вознаграждение не выплачивается.

Отчет о вручении единовременного денежного вознаграждения предоставляется в финансовую службу.

## **26. Порядок осуществления в электронной форме административных процедур (действий)**

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

прием и регистрация Управлением заявления и документов;

проверка Управлением наличия оснований для отказа в приеме заявления;

направление Управлением заявителю информации о ходе предоставления государственной услуги;

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

47. Информация о правилах оказания государственной услуги предоставляется по обращениям заявителей в Управление, а также размещается на Портале.

Сведения о государственной услуге размещаются на 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.

Прием заявителей по предварительной записи в целях предоставления государственной услуги не осуществляется.

48. Заявитель вправе обратиться за получением государственной услуги в электронном виде.

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

Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на 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 15 административного 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 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.

49. Сформированное и подписанное заявление и иные документы, указанные в пункте 15 административного регламента, направляются в Управление посредством Портала.

50. Управление обеспечивает прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также их регистрацию без необходимости повторного предоставления заявителем таких документов на бумажном носителе.

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

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

При получении заявления и документов в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется проверка наличия на документах электронной подписи, проверка действительности электронной подписи, которой подписан комплект электронных документов, самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, а также с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра, форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме заявления и документов, указанных в пункте 18 административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

при наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 18 административного регламента, специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, в срок, не превышающий 3 рабочих

дней, подготавливает и направляет заявителю уведомление об отказе в приеме заявления и документов к рассмотрению по существу с указанием причин отказа;

при отсутствии оснований, указанных в пункте 18 административного регламента, заявителю сообщается присвоенный заявлению в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Портала заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного заявления.

Прием и регистрация заявления осуществляются специалистом Управления, ответственным за прием документов.

После регистрации заявление направляется специалисту Управления, ответственному за предоставление государственной услуги.

После принятия заявления от заявителя статус заявления в личном кабинете заявителя на Портале обновляется до статуса «принято».

51. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги.

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

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

уведомление об отказе в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, к рассмотрению по существу с указанием причин отказа;

уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги (о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги).

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

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

53. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном 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.

54. Специалист Управления, ответственный за прием и регистрацию документов, передает заявление и содержащие опечатки и/или документы, специалисту Управления, 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 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.

55. Начальник Управления 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.

56. 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.

57. 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.

#### **Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

##### **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**

58. Текущий контроль за соблюдением порядка и стандарта предоставления государственной услуги, административных процедур по предоставлению государственной услуги и принятием решений специалистами 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**

59. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказа начальника Управления.

60. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы, но не реже 1 раза в

год) и внеплановый характер (по конкретному обращению).

61. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

62. Результаты проведения проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

63. Персональная ответственность специалистов Управления закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательством Липецкой области.

64. 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**

65. Контроль за исполнением административного регламента 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) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

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

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



### **33. Предмет жалобы**

67. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

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, представление 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 органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, 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.

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

68. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица Управления подаются в Управление, на решения начальника Управления - в администрацию Липецкой области.

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

69. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

70. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

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

71. 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).

72. Орган государственной власти, предоставляющий государственную услугу, 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.

73. 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.

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

75. 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 орган, предоставляющий государственную услугу, либо вышестоящему должностному лицу.

### **36. Сроки рассмотрения жалобы**

76. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

77. Результатом рассмотрения жалобы является:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Липецкой области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

78. 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.

79. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, 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.

80. 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.

81. 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.

82. 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».

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

83. 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**

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

85. Ознакомление заявителя с документами и материалами, касающихся рассмотрения обращения осуществляется в следующем порядке:

1) прием и регистрация заявления об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

2) согласование с заявителем даты, времени и места ознакомления с документами и материалами;

3) 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»;

4) подписание заявителем акта об ознакомлении с документами и материалами, касающихся рассмотрения обращения.

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

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

### **Раздел VI. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

#### **43. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ**

87. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии между областным бюджетным учреждением «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области» и управлением социальной защиты населения Липецкой области от 31.01.2020 г. № 39-Р и включает в себя следующий исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ:

- 1) информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ;
- 2) прием в УМФЦ заявлений заявителей о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 3) передача запроса и комплекта документов из структурных подразделений УМФЦ в Управление;
- 4) передача результата предоставления государственной услуги и комплекта документов из Управления в УМФЦ;
- 5) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

**44. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, 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 многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг**

88. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в УМФЦ (личное посещение, по телефону, в электронном виде).

89. Информирование осуществляет уполномоченный сотрудник структурного подразделения УМФЦ.

90. Заявителю предоставляется информация:

- 1) о порядке и сроке предоставления государственной услуги;
- 2) о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;
- 3) о размере государственной пошлины, уплачиваемой заявителем для получения государственной услуги, порядок уплаты (при её наличии). Государственная пошлина при предоставлении данной государственной услуги не взимается;
- 4) о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
- 5) о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ и их работников;
- 6) о графике работы УМФЦ;
- 7) по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги.

Максимальный срок выполнения действия – 15 минут.

Результат административной процедуры: предоставление необходимой информации и консультации заявителю.

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация обращения заявителя в АИС МФЦ.

#### **45. Прием в УМФЦ заявлений заявителей о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

91. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги и необходимыми для предоставления государственной услуги документами в соответствии с пунктом 15 административного регламента.

92. Уполномоченный сотрудник УМФЦ выполняет следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя;
- проверяет представленные заявление и документы на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 18 административного регламента:

- при установлении обстоятельств, указанных в пункте 18 административного регламента, уполномоченный сотрудник УМФЦ уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю;

- если отсутствует необходимость в предоставлении нотариально заверенных копий документов, то уполномоченный сотрудник УМФЦ осуществляет бесплатное копирование документов и, сравнив копии документов с их оригиналами, выполняет на копиях надпись об их соответствии оригиналам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

- уполномоченный сотрудник УМФЦ осуществляет регистрацию запроса заявителя в АИС МФЦ и выдает заявителю расписку в получении документов с указанием перечня принятых документов, даты их предоставления, регистрационного номера заявления, ФИО, должность, подпись и телефон уполномоченного сотрудника УМФЦ.

Критерием принятия решения является отсутствие или наличие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 18 административного регламента.

Результатом административной процедуры является прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо отказ в приеме документов по основаниям, предусмотренным пунктом 18 административного регламента.

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

Максимальный срок выполнения действия – 15 минут.

#### **46. Передача запроса и комплекта документов из УМФЦ в Управление**

93. Основанием для начала административной процедуры является приём запроса и комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

94. Уполномоченный сотрудник УМФЦ формирует опись на передаваемые комплекты документов в Управление.

95. Передача комплектов документов на бумажном носителе осуществляется курьерской службой УМФЦ. Передача комплектов документов на электронном носителе не предусмотрена.

Максимальный срок выполнения процедуры – 2 рабочих дня.

Критерии принятия решения: формирование и подготовка комплектов документов для отправки в Управление.

Результатом административной процедуры является передача комплекта документов в Управление.

Способ фиксации результата административной процедуры: подписание описи комплекта документов, внесение сведений в АИС МФЦ.

#### **47. Передача результата предоставления государственной услуги и комплекта документов в УМФЦ из Управления**

96. Основанием для начала административной процедуры является подготовка результата предоставления государственной услуги уполномоченным сотрудником Управления.

Уполномоченный сотрудник Управления формирует опись на передаваемые комплекты документов в УМФЦ и в течение дня подготовки результата уведомляет УМФЦ по телефону, электронной почте или иным доступным способом, о подготовленных к передаче в УМФЦ комплектах документов.

Передача комплектов документов на бумажном носителе осуществляется курьерской службой УМФЦ.

Максимальный срок выполнения процедуры: 1 рабочий день, следующий за днём подготовки результата предоставления государственной услуги.

Передача комплектов документов в электронном виде не предусмотрена.

Критерии принятия решения: формирование и подготовка комплектов документов для отправки в УМФЦ.

Результатом административной процедуры является передача комплекта документов в УМФЦ от Управления.

Способ фиксации результата административной процедуры подписание описи комплекта документов для доставки в УМФЦ.



#### **48. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги**

97. Основанием для начала административной процедуры является получение результата предоставления государственной услуги от Управления.

98. Выдача документов по результатам предоставления государственной услуги осуществляется уполномоченным сотрудником УМФЦ при личном обращении заявителя (законного представителя или его представителя при наличии у последнего нотариально удостоверенной доверенности, подтверждающей его полномочия на получение таких документов, если иное не установлено федеральным законом).

99. Уполномоченный сотрудник УМФЦ:

- 1) устанавливает личность заявителя;
- 2) проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя заявителя действовать от его имени при получении документов;
- 3) выдает документы заявителю;
- 4) отказывает в выдаче документов в случае, если за выдачей документов обратилось лицо, не являющееся заявителем (его представителем), либо обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность.

100. Максимальный срок выполнения процедуры – 10 минут.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю (отказ в выдаче) результата предоставления государственной услуги.

Способ фиксации результата административной процедуры: внесение сведений о выдаче в АИС МФЦ.

#### **49. Особенности выполнения административных процедур (действий) в УМФЦ при предоставлении государственной услуги посредством комплексного запроса**

101. Предоставление государственной услуги посредством комплексного запроса включает в себя следующий исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ:

1) 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 посредством комплексного запроса;

2) прием комплексного запроса и документов, необходимых для предоставления государственных услуг, входящих в комплексный запрос.

3) передача запросов (заявлений) на предоставление государственных услуг, входящих в комплексный запрос и комплектов документов из структурных подразделений УМФЦ в Управление;

4) передача результатов предоставления государственных услуг, входящих в комплексный запрос и комплектов документов от Управления в УМФЦ;

5) выдача заявителю результатов предоставления государственных услуг, входящих в комплексный запрос.

**50. 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 посредством комплексного запроса**

102. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в УМФЦ (личное посещение, по телефону, в электронном виде).

103. Информирование осуществляет уполномоченный сотрудник УМФЦ.

Заявителю предоставляется информация:

1) о порядке и сроке предоставления государственных услуг, входящих в комплексный запрос;

2) о перечне документов, необходимых для получения государственных услуг, входящих в комплексный запрос;

3) о размере государственной пошлины, уплачиваемой заявителем при получении государственных услуг, входящих в комплексный запрос, порядок их уплаты;

4) о ходе выполнения запроса о предоставлении государственных услуг, входящих в комплексный запрос;

5) о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ и их работников;

6) о графике работы УМФЦ;

7) по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных услуг, входящих в комплексный запрос.

104. Уполномоченный сотрудник УМФЦ осуществляет консультирование заявителей по вопросам, касающимся порядка предоставления государственных услуг, входящих в комплексный запрос, в УМФЦ.

Максимальный срок выполнения процедуры – 10 минут.

Результатом административной процедуры является предоставление необходимой информации и консультации.

Способ фиксации результата административной процедуры - регистрация обращения заявителя в АИС МФЦ.

**51. Прием в УМФЦ комплексного запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, входящей**

## **в комплексный запрос**

105. Основанием для начала административной процедуры является обращение в УМФЦ заявителя с запросом о предоставлении двух и более государственных услуг (далее - комплексный запрос).

106. Уполномоченный сотрудник УМФЦ выполняет следующие действия:

1) устанавливает личность заявителя;

2) проверяет представленные комплексный запрос и документы на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги в соответствии с пунктом 18 административного регламента;

3) определяет последовательность предоставления государственной услуги в отношении остальных государственных и (или) муниципальных услуг, входящих в комплексный запрос, наличие «параллельных» и «последовательных» государственных и (или) муниципальных услуг, наличие (отсутствие) их взаимосвязи (предоставление государственных услуг осуществляется параллельно, т.е. одновременно и независимо друг от друга, или последовательно, когда результат одной услуги необходим для обращения за последующей услугой);

4) определяет предельный срок предоставления государственной услуги и общий срок выполнения комплексного запроса со дня его приема;

5) информирует заявителя о том, что результат государственной услуги, входящей в комплексный запрос, возможно получить исключительно в УМФЦ;

6) информирует заявителя о возможности получить результат государственной услуги, входящей в комплексный запрос, до окончания общего срока его выполнения (по мере поступления результата из Управления) или все результаты предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, входящих в комплексный запрос, одновременно;

7) формирует и распечатывает комплексный запрос по форме, установленной УМФЦ;

8) предлагает заявителю проверить информацию, указанную в комплексном запросе, и поставить подпись, подтвердив, что сведения, указанные в комплексном запросе, достоверны;

9) выдает заявителю копию подписанного комплексного запроса, заверенную уполномоченным сотрудником УМФЦ;

10) принятые у заявителя комплексный запрос и документы передает уполномоченному сотруднику УМФЦ, ответственному за формирование заявления о предоставлении государственной услуги, на основе сведений, указанных в комплексном запросе и прилагаемых к нему документах.

107. Критерием принятия решения является отсутствие либо наличие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 18 административного регламента.

Максимальный срок выполнения процедуры – 20 минут.

Результатом административной процедуры является прием комплексного запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос, или отказ в приеме документов по основаниям, предусмотренным административным регламентом по государственной услуге, входящей в комплексный запрос.

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация запроса в ведомственной информационной системе по государственной услуге, входящей в комплексный запрос.

## **52. Передача запроса на предоставление государственной услуги, входящей в комплексный запрос, и комплекта документов из УМФЦ в Управление**

108. Основанием для начала административной процедуры является прием комплексного запроса и комплектов документов, необходимых для предоставления государственных услуг, входящих в комплексный запрос.

109. Уполномоченный сотрудник УМФЦ формирует описи на передаваемые комплекты документов в Управление, отдельно по каждой государственной услуге, входящей в комплексный запрос и в течение дня регистрации заявления и приема документов, уведомляет Управление по телефону, электронной почте или иным доступным способом о подготовленных к передаче комплектах документов.

Передача комплектов документов на бумажном носителе осуществляется курьерской службой УМФЦ.

Передача комплектов документов на электронном носителе не предусмотрена.

Максимальный срок выполнения административного действия – 1 рабочий день, следующий за днем получения комплексного запроса.

Критерием принятия решения является формирование и подготовка комплектов документов для отправки в Управление.

Результатом административной процедуры является передача комплекта документов в Управление.

Способ фиксации результата административной процедуры - подписание акта приема-передачи комплекта документов, внесение сведений в АИС МФЦ.

## **53. Передача результатов предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос, и комплекта документов из Управления в УМФЦ**

110. Основанием для начала административной процедуры является изготовление результатов предоставления государственных услуг, входящих в комплексный запрос.

111. Специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, формирует опись на передаваемые комплекты

документов в УМФЦ и в течение дня подготовки результата уведомляет УМФЦ по телефону, электронной почте или иным доступным способом о подготовленных к передаче комплектах документов.

Передача результата предоставления государственной услуги на бумажном носителе в структурные подразделения УМФЦ осуществляется Управлением.

Передача комплектов документов на электронном носителе не предусмотрена.

Максимальный срок выполнения процедуры – 1 рабочий день, следующий за днём подготовки результата предоставления государственной услуги.

Критерием принятия решения является формирование и подготовка результата для отправки в УМФЦ.

Результатом административной процедуры является передача результата в УМФЦ.

Способ фиксации результата административной процедуры: подписание акта приема-передачи комплекта документов, внесение сведений в электронную автоматизированную систему учета Управления.

#### **54. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос**

112. Основанием для начала административной процедуры является получение из Управления результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.

113. Выдача документов по результатам предоставления государственной услуги осуществляется уполномоченным сотрудником УМФЦ при личном обращении заявителя (законного представителя или его представителя при наличии у последнего нотариально удостоверенной доверенности, подтверждающей его полномочия на получение таких документов, если иное не установлено федеральным законом).

114. Уполномоченный сотрудник УМФЦ:

1) устанавливает личность заявителя;

2) проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя заявителя действовать от его имени при получении документов;

3) подготавливает к выдаче документы;

4) выдает заявителю все документы, полученные по результатам предоставления государственных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, полученных УМФЦ в рамках комплексного запроса в целях предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе государственных услуг;

5) отказывает в выдаче документов в случае, если за выдачей документов обратилось лицо, не являющееся заявителем (его

представителем), либо обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность.

115. Максимальный срок выполнения процедуры – 10 минут.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю (отказ в выдаче) результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.

Способ фиксации результата административной процедуры: проставление подписи заявителя в комплексном запросе о получении результата предоставления государственной услуги, а также внесение данных о выдаче в АИС МФЦ.

### **55. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ, а также их работников**

115. 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.

116. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона;

2) 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;

3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области 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;

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

117. 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.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, подаются руководителям этих организаций.

118. 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, Портала либо 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, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) 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:

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

2) если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

3) если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение).

УМФЦ вправе оставить заявление без ответа по существу в случаях:

1) 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;

2) 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 7 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.

119. Жалоба, поступившая в УМФЦ, учредителю УМФЦ, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа УМФЦ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

120. По результату рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

121. 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.

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

123. Заявитель имеет право на 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, и получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

Приложение  
к административному регламенту  
предоставления государственной  
услуги по выплате единовременного  
денежного вознаграждения лицам,  
награжденным медалью ордена  
«Родительская слава»

Начальнику управления социальной  
политики Липецкой области

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
паспорт \_\_\_\_\_  
(серия, номер, когда и кем выдан)  
\_\_\_\_\_

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

В соответствии с Законом Липецкой области от 27 марта 2009 года № 259-ОЗ «О социальных, поощрительных выплатах и мерах социальной поддержки в сфере семейной и демографической политики, а также лицам, имеющим особые заслуги перед Российской Федерацией и Липецкой областью» прошу Вас выплатить единовременное денежное вознаграждение в размере 50000 (пятидесяти тысяч) рублей на семью в связи с награждением медалью ордена «Родительская слава».

О принятом решении прошу проинформировать меня следующим способом:  
в письменной форме по адресу: \_\_\_\_\_  
в форме электронного документа по адресу электронной почты: \_\_\_\_\_  
по номеру контактного телефона: \_\_\_\_\_

Указанная информация может быть предоставлена с применением неголосовых коммуникаций (путем рассылки по сети подвижной радиотелефонной связи коротких текстовых СМС-сообщений и др.), посредством направления сведений по информационно-телекоммуникационной сети Интернет на предоставленные мною номер телефона и (или) адрес электронной почты.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю добровольное согласие исполнительному органу государственной власти области в сфере социальной защиты населения, учреждению социальной защиты населения и многофункциональному центру на обработку, то есть совершение действий, предусмотренных частью 3 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», моих персональных данных, указанных в представленных мною документах и необходимых для предоставления единовременного денежного вознаграждения.

Настоящее согласие действует с даты подписания и в течение всего срока предоставления единовременного денежного вознаграждения.

В соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мною в письменной форме.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_  
(подпись)