



**ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ**  
**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ**  
**П Р И К А З**

11.05.2021

16-Н

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по компенсации абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области», и признании утратившими силу некоторых приказов управления социальной защиты населения Липецкой области

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления администрации Липецкой области от 09.08.2011 № 282 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Липецкой области, Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг», постановления администрации Липецкой области от 9 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 компенсации абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области».

2. Признать утратившими силу:

приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 15 июня 2012 года № 389-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по компенсации абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области»;

приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 30 июня 2016 года № 651-П «О внесении изменений в приказ управления

социальной защиты населения Липецкой области от 15 июня 2012 года №389-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по компенсации абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области»;

приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 29 сентября 2017 года № 1075-П «О внесении изменений в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 15 июня 2012 года № 389-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по компенсации абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области»;

приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 18 июня 2018 года № 662-П «О внесении изменений в отдельные приказы управления социальной защиты населения Липецкой области от 15 июня 2012 года № 389-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по компенсации абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области»;

приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 22 августа 2018 года № 887-П «О внесении изменений в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 15 июня 2012 года № 389-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по компенсации абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области»;

приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 10 января 2020 года № 13-П «О внесении изменений в отдельные приказы управления социальной защиты населения Липецкой области от 15 июня 2012 года № 389-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по компенсации абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области».

Начальник управления

О.Н. Белоглазова

Приложение  
к приказу управления социальной  
политики Липецкой области  
«Об утверждении административного  
регламента предоставления государственной услуги  
по компенсации абонентской платы за пользование  
стационарным телефоном и радиоточкой лицам,  
удостоенным почетного звания «Почетный гражданин  
Липецкой области», и признании утратившими  
силу некоторых приказов управления  
социальной защиты населения Липецкой области»

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО  
КОМПЕНСАЦИИ АБОНЕНТСКОЙ ПЛАТЫ ЗА ПОЛЬЗОВАНИЕ  
СТАЦИОНАРНЫМ ТЕЛЕФОНОМ И РАДИОТОЧКОЙ ЛИЦАМ,  
УДОСТОЕННЫМ ПОЧЕТНОГО ЗВАНИЯ «ПОЧЕТНЫЙ ГРАЖДАНИН  
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ»

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1. Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по компенсации абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области» (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, удостоенные почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области», постоянно проживающие на территории Липецкой области (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-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - ЕПГУ), региональную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Липецкой области» (<http://pgu.admlr.lipetsk.ru>) (далее - РПГУ), средств телефонной связи, средств массовой информации, информационных материалов, путем направления письменного ответа на обращение заявителя по почте, при личном приеме заявителей в Управлении или УМФЦ.

На официальном сайте Управления (<http://szn.lipetsk.ru>), ЕПГУ, РПГУ, 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;

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 ЕПГУ, РПГУ и официальном сайте Управления о порядке и сроках предоставления государственной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения

лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

4. Сведения о местах нахождения, о номерах телефонов для справок, адресах интернет-сайтов и электронной почты, графике (режиме) работы Управления, УМФЦ размещаются на официальных сайтах Управления, УМФЦ (<http://www.umfc48.ru>), в Региональном реестре, на ЕПГУ и РПГУ.

5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист Управления, в функции которого входит предоставление государственной услуги (далее - уполномоченный специалист), подробно и в вежливой (корректной) форме консультирует 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 другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

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

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

Консультации предоставляются по вопросам:

графика работы;

перечня документов, необходимых для предоставления заявителям государственной услуги;

порядка и условий предоставления государственной услуги;

сроков предоставления государственной услуги;

оснований прекращения государственной услуги;

порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Управления, УМФЦ, предоставляющих государственную услугу.

Если заявитель подавал заявку на предоставление государственной услуги через ЕПГУ или РПГУ, то информацию о ходе предоставления государственной услуги заявитель может получить в личном кабинете на ЕПГУ или РПГУ.

8. На интернет-сайте Управления размещается следующая информация: текст административного регламента с приложениями;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Управления и УМФЦ по предоставлению государственной услуги;

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

процедура предоставления государственной услуги в текстовом виде;  
образец заполнения заявления;

местонахождение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты Управления.

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

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

9. Наименование государственной услуги – компенсация абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой лицам, удостоенным почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области».

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

10. 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, УМФЦ 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, 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**

11. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения о предоставлении государственной услуги либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

Результат предоставления государственной услуги по выбору заявителя может быть представлен в форме документа (уведомления о принятом решении) на бумажном носителе, а также в форме электронного документа (уведомления о принятом решении), подписанного уполномоченным должностным лицом Управления с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

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

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

12. Решение о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги принимается Управлением в течение 13 календарных дней со дня регистрации заявления и необходимых документов.

Компенсация перечисляется на банковский лицевой счет заявителя либо через подразделения Федеральной почтовой связи по выбору заявителя в течение 30 календарных дней с момента предоставления необходимых документов.

Срок оформления и направления уведомления о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги составляет 5 календарных дней с даты принятия соответствующего решения.

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

13. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте Управления в сети Интернет, ЕПГУ и РПГУ, в Региональном реестре.

## **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**

14. Для предоставления государственной услуги заявитель обращается в Управление одним из следующих способов:

лично;

через УМФЦ;

в электронном виде с использованием ЕПГУ или РПГУ;

посредством почтовой связи способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления.

Заявителем представляются:

заявление о предоставлении государственной услуги в письменной форме согласно приложению к административному регламенту;  
удостоверение «Почетный гражданин Липецкой области».

**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**

15. Для предоставления государственной услуги Управлением запрашиваются от соответствующих организаций, являющихся операторами связи, справки о платежах, произведенных заявителем, по абонентской плате за пользование стационарным телефоном и радиоточкой. Заявитель вправе представить квитанции об оплате абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой по собственной инициативе.

Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги.

**11. Указание на запрет требовать от заявителя**

16. Запрещено требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти Липецкой области, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных исполнительным органам государственной власти Липецкой области и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона;

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.

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 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**

17. 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 14 административного регламента;

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

2) при представлении в форме электронных документов:

представление неполного комплекта документов, указанного в пункте 14 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 (незаполнение обязательных полей в заявлении, заполнение полей заявления с ошибками);

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

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

18. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

представление заявителем документов, содержащих недостоверные сведения;

несоответствие заявителя условиям, установленным пунктом 2 административного регламента.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

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

19. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

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

20. 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**

21. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют, плата за их предоставление не взимается.

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

22. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги - 15 минут.

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

23. Заявление о предоставлении государственной услуги регистрируется

в день поступления специалистом Управления, УМФЦ, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции.

Если документы (копии документов), направленные почтовым отправлением, получены после окончания рабочего времени уполномоченного органа, днем их получения считается следующий рабочий день.

Заявление о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, поступивших в Управление в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

Регистрация заявления осуществляется с использованием программного обеспечения для регистрации входящей корреспонденции с присвоением входящего номера и даты.

**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**

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

В целях получения инвалидами государственной услуги Управление должно обеспечивать:

возможность беспрепятственного входа и выхода из здания;

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

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

допуск в здание, в котором предоставляется государственная 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) в соответствии с вышеперечисленными требованиями 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.

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 на представление и оформление 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.

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**

25. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

возможность подачи документов для предоставления государственной услуги и получение результата 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;

возможность подачи с ЕПГУ и РПГУ в электронном виде заявления о предоставлении государственной услуги, а также документов и сведений, необходимых для ее получения;

предоставление возможности получения информации о ходе и результате предоставления государственной услуги в Управлении с использованием средств ЕПГУ и РПГУ;

размещение информации о государственной услуге в реестре государственных и муниципальных услуг Липецкой области и на ЕПГУ и РПГУ;

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

соблюдение сроков предоставления государственной услуги, в том числе административных процедур;

обеспечение возможности оценить доступность и качество государственной услуги на ЕПГУ и РПГУ.

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

27. 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 по экстерриториальному принципу**

## **и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

28. Особенности предоставления государственной услуги в УМФЦ определяются разделом VI административного регламента.

29. Для получения государственной услуги заявителям предоставляется возможность представить заявление о предоставлении государственной услуги и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа: через ЕПГУ и РПГУ путем заполнения специальной интерактивной формы (с предоставлением возможности автоматической идентификации (нумерации) обращений).

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.

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

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

- оттиск штампа (или собственноручную запись специалиста Управления) с текстом «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.

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

31. Для заявителей обеспечивается возможность осуществлять с использованием ЕПГУ и РПГУ получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

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

## **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 документов для предоставления государственной услуги;

взаимодействие органами и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги;

установление права заявителя на предоставление государственной услуги, принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги.

### **23. Прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги**

34. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение заявителей в Управление или УМФЦ с пакетом документов, указанных в пункте 14 административного регламента, либо поступление указанного комплекта документов по почте либо в форме электронного документа.

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 уполномоченным специалистом, обеспечивается изготовление копий документов, представленных заявителем, в момент принятия заявления. После изготовления копий документов подлинники возвращаются заявителю.

35. При непосредственном обращении заявителя в Управление уполномоченный специалист уточняет предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, затем проверяет:

соответствие заявителя условиям, установленным пунктом 2 административного регламента;

комплектность и подлинность представленных заявителем документов в соответствии с пунктом 14 административного регламента. Осуществляет их сверку с подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит дату приема документов.

При установлении обстоятельств, указанных в пункте 17 административного регламента, уполномоченный специалист, уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю.

Максимальный срок выполнения действий - 15 минут.

36. Возможность направления заявления и документов через ЕПГУ или РПГУ предоставляется только заявителям, зарегистрированным на ЕПГУ или РПГУ.

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

Если заявление и прилагаемые к нему документы были поданы с использованием ЕПГУ или РПГУ, уведомление о принятии заявления к рассмотрению по существу в форме электронного документа направляется в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или РПГУ.

37. В случае если заявление и документы, направленные в Управление заказным почтовым отправлением или в форме электронного документа, оформлены с нарушением требований, установленных административным регламентом, и (или) документы, указанные в административном регламенте, представлены не в полном объеме либо не заверены надлежащим образом, уполномоченный специалист, 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.

Одновременно заявителю сообщается о регистрации его заявления и поступивших документов (сведений).

В случае непредставления заявителем в тридцатидневный срок со дня получения уведомления надлежащим образом оформленного заявления и (или) в полном объеме прилагаемых к нему документов ранее представленное заявление и прилагаемые к нему документы в течение 3 рабочих дней со дня истечения указанного срока подлежат возврату заявителю.

38. Если заявителем представлены все необходимые для предоставления государственной услуги документы уполномоченный специалист, сканирует указанные документы, формирует учетное дело заявителя в



автоматизированной системе «Адресная социальная помощь» (далее - АС «АСП»).

Заявителю выдается расписка в получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня, даты получения.

При подаче заявления и документов непосредственно в Управление расписка выдается в день обращения. При направлении заявления и документов заказным почтовым отправлением - в течение 3 рабочих дней со дня получения (регистрации) заявления и документов по почте. При направлении заявления и документов через ЕПГУ или РПГУ - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления и документов.

После принятия всех необходимых документов и формирования учетного дела заявителя уполномоченный специалист передает его на регистрацию специалисту Управления, ответственному за регистрацию входящей корреспонденции.

После регистрации заявление и документы возвращаются уполномоченному специалисту.

Максимальный срок исполнения административной процедуры - 3 календарных дня.

39. Критерии принятия решения: соответствие заявителя условиям, установленным пунктом 2 административного регламента, соответствие представленных документов пункту 14 административного регламента.

40. Результатом административной процедуры является прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги или отказ в приеме документов по основаниям, предусмотренным пунктом 17 административного регламента.

41. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – формирование учетного дела заявителя в АС «АСП» и в системе электронного документооборота.

#### **24. Взаимодействие с органами и организациями, участвующим в предоставлении государственной услуги**

42. Основанием для начала административной процедуры является отсутствие в прилагаемых заявителем документах информации и документов об оплате абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой, необходимых для предоставления государственной услуги, представления которых Управление не вправе требовать от заявителя.

При отсутствии документов, предусмотренных пунктом 15 административного регламента, в течение 1 календарного дня с даты поступления заявления уполномоченный специалист, направляет в электронной форме либо на бумажном носителе, запрос в организацию, обладающую необходимой информацией.

Сведения, полученные в результате межведомственного взаимодействия, уполномоченный специалист, приобщает к учетному делу заявителя, в том числе с использованием АС «АСП».

Критерии принятия решения: необходимость получения информации в

рамках межведомственного взаимодействия для формирования полного учетного дела.

Результатом административной процедуры является формирование полного учетного дела заявителя, в том числе в электронном виде.

Способ фиксации результата административной процедуры: при поступлении ответа на запрос уполномоченный специалист, приобщает его к учетному делу заявителя, в том числе в электронном виде.

Максимальный срок административной процедуры составляет 5 календарных дней.

## **25. Установление права заявителя на предоставление государственной услуги, принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги**

43. Основанием для начала административной процедуры по установлению права заявителя на предоставление государственной услуги и принятию решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги является подготовка уполномоченным специалистом проекта приказа о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги.

44. Подготовленный проект приказа (вместе с учетным делом заявителя) передается начальнику отдела предоставления мер социальной поддержки Управления (далее - начальник отдела) для согласования, и в случае согласия с выводами уполномоченного специалиста, начальник отдела согласовывает его путем проставления на проекте приказа визы.

Согласованный начальником отдела проект приказа передается на подпись начальнику Управления.

45. Начальник Управления принимает решение о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении. В соответствии с принятым решением подписывает приказ о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении.

46. Уполномоченный специалист, направляет уведомление о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги заявителю в течение 3 календарных дней со дня принятия данного решения.

47. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 5 календарных дней.

48. Критерием принятия решения является результат рассмотрения проекта приказа о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги начальником Управления.

49. Результат административной процедуры: подписание приказа о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги.

50. Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация приказа в автоматизированной системе электронного документооборота и подшивка в учетное дело заявителя.

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

51. Заявитель вправе обратиться за получением государственной услуги в электронном виде. Предоставление государственной услуги в электронной форме включает в себя следующие административные процедуры:

проверка наличия оснований для отказа в приеме документов;  
прием и регистрация заявления с прилагаемыми к нему документами,  
установление права заявителя для предоставления государственной услуги;  
подготовка и направление заявителю уведомления об отказе в приеме заявления и иных документов; о начале процедуры предоставления государственной услуги; об окончании предоставления государственной услуги; возможности получить результат предоставления государственной услуги.

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

Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на ЕПГУ или РПГУ.

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 14 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 ЕПГУ и РПГУ, 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 ЕПГУ и РПГУ к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным заявлениям - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, указанные в пункте 14 административного регламента, направляются в Управление посредством ЕПГУ или РПГУ.

В случае подачи заявления и документов в электронной форме специалист Управления на следующий рабочий день назначает дату посещения заявителем Управления для предъявления оригиналов документов.

52. При обращении заявителя за получением государственной услуги с ЕПГУ или РПГУ информация о ходе и результате предоставления услуги передается в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или РПГУ.

Для просмотра сведений о ходе предоставления и результате государственной услуги через ЕПГУ или РПГУ заявителю необходимо:

авторизоваться на ЕПГУ или РПГУ (войти в личный кабинет);

найти в личном кабинете соответствующую заявку;

посмотреть информацию о ходе (результате) предоставления государственной услуги.

53. Заявитель информируется о результате предоставления государственной услуги путем направления письменного решения либо путем направления решения в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или РПГУ.

Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется заявителю Управлением в срок, не превышающий 1 рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств ЕПГУ или РПГУ 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);

уведомление об окончании предоставления государственной услуги с указанием результата рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги (о принятии решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении);

уведомление о возможности получить результат предоставления государственной услуги.

54. Заявителю обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на ЕПГУ или РПГУ.

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

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

Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги (далее - процедура), является поступление в Управление заявления об исправлении опечаток и/или ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее - заявление об исправлении опечаток и/или ошибок). При направлении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов, содержащих опечатки и/или ошибки, заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально.

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

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

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

Уполномоченный специалист, рассматривает заявление и проверяет представленные документы на предмет наличия опечаток и/или ошибок.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и/или ошибок уполномоченный специалист 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.

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 календарных дней со дня принятия решения.

Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 календарных дней.

Критерием принятия решения об исправлении опечаток и/или ошибок является наличие опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

Результатом административной процедуры является подписание 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.

Способ фиксации результата административной процедуры - регистрация исправленного документа или принятого решения в системе электронного документооборота. Документ, содержащий опечатки и/или ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

Исправление опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, осуществляется уполномоченным специалистом, в течение 5 календарных дней со дня принятия решения.

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**

56. Текущий контроль за соблюдением порядка и стандарта предоставления государственной услуги, административных процедур по предоставлению государственной услуги осуществляется начальником Управления, должностными лицами Управления, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

### **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**

57. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказов начальника Управления.

58. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы, но не реже одного раза в год) и внеплановый характер (по конкретному обращению).

59. 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, специалистов.

60. 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**

61. Персональная ответственность специалистов Управления закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями

законодательства Российской Федерации и законодательством Липецкой области о государственной гражданской службе

62. 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**

63. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Управления и УМФЦ при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

## **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**

64. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) должностными лицами Управления или УМФЦ в ходе предоставления государственной услуги.

### **33. Предмет жалобы**

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя 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 законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и законами и нормативными правовыми актами Липецкой области;

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

7) отказ Управления, должностного лица Управления в исправлении допущенных 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**

66. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц Управления подаются начальнику Управления.

67. Жалобы на решения начальника Управления подаются в администрацию Липецкой области.

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

68. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя с жалобой.

69. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалоба может быть направлена по почте, через УМФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления, ЕПГУ или РПГУ, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

70. Жалоба должна содержать:

1) наименование Управления, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица Управления, решения и действия (бездействие) которых обжалуется;

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

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

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

71. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

72. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

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);

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

если в жалобе, поступившей в форме электронного документа, не указаны фамилия либо имя заявителя и адрес электронной почты.

73. Управление вправе оставить заявление без ответа по существу в следующих случаях:

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

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

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, 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 7 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 Управление, либо вышестоящему должностному лицу.

### **36. Сроки рассмотрения жалобы**

76. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением 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 жалоб**

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.

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

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

79. 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.

80. Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных 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**

81. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в органы прокуратуры или в судебном порядке.

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

82. Заявитель имеет право на:

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

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

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

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

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

84. Ознакомление заявителя с документами и материалами, касающимися 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.

## **Раздел VI. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

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

85. 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 политики Липецкой области и включает в себя следующий исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ:

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

- прием в УМФЦ заявлений заявителей о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- передача заявлений и комплектов документов из УМФЦ в Управление;

- передача результата предоставления государственной услуги из Управления в УМФЦ;

- выдача заявителю результата предоставления государственной услуги в УМФЦ.

### **44. 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**

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

87. Информирование осуществляет уполномоченный сотрудник УМФЦ.

88. Заявителю предоставляется информация:

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

89. Максимальный срок выполнения действия - 15 минут;

90. Результат административной процедуры: предоставление необходимой информации и консультации заявителю.

91. Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация обращения заявителя автоматизированной информационной системе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - АИС МФЦ).

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

92. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги и прилагаемыми необходимыми для предоставления государственной услуги документами в соответствии с пунктом 14 административного регламента.

93. 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 17 административного регламента:
  - при установлении обстоятельств, указанных в пункте 17 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 заявления документов с указанием перечня принятых документов, даты их предоставления, регистрационного номера запроса (заявления), ФИО, должность, подпись и телефон уполномоченного сотрудника УМФЦ.

94. Критерием принятия решения является отсутствие или наличие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 17 административного регламента.

95. Результатом административной процедуры является прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги либо отказ в приеме заявления и документов по основаниям, предусмотренным пунктом 17 административного регламента.

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация заявления в АИС МФЦ.

Максимальный срок выполнения действия - 15 минут.

#### **46. Передача заявления и комплекта документов из структурных подразделений УМФЦ в Управление**

96. Основанием для начала административной процедуры является прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

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

98. Передача заявления и документов осуществляется на бумажном носителе посредством курьерских доставок, через курьеров УМФЦ, а также в электронном виде с использованием АИС МФЦ.

99. При передаче документов в электронном виде сотрудники УМФЦ обязаны обеспечивать полноту перечня передаваемых документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

100. Максимальный срок выполнения процедуры – 2 рабочих дня.

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

102. Результатом административной процедуры является передача комплекта документов в Управление.

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

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

104. Основанием для начала административной процедуры является принятие Управлением решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги.

105. Передача результата предоставления государственной услуги из Управления в УМФЦ осуществляется в электронном виде и на бумажном носителе посредством курьерских доставок.

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

107. Критерии принятия решения: формирование и подготовка результата предоставления государственной услуги для отправки в УМФЦ.

108. Результатом административной процедуры является передача результата предоставления государственной услуги в УМФЦ.

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

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

110. Основанием для начала административной процедуры является получение из Управления результата предоставления государственной услуги.

111. Выдача результата предоставления государственной услуги осуществляется уполномоченным сотрудником УМФЦ при личном обращении заявителя.

112. Уполномоченный сотрудник УМФЦ:

- устанавливает личность заявителя;

- проверяет правомочия заявителя;

- выдает документы заявителю;

- отказывает в выдаче документов в случае, если за выдачей документов обратилось лицо, не являющееся заявителем, либо обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность.

113. Максимальный срок административной процедуры – 10 минут.

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

115. Способ фиксации результата административной процедуры: внесение сведений о выдаче либо об отказе в выдаче результата административной процедуры в АИС МФЦ.

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

116. Предоставление государственной услуги посредством комплексного



запроса включает в себя следующий исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых в 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 в УМФЦ комплексного запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос;

3) передача запроса на предоставление государственной услуги, входящей в комплексный запрос, и комплекта документов из УМФЦ в Управление;

4) передача результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос, и комплекта документов из Управления в УМФЦ;

5) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос, в УМФЦ.

**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**

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

118. Заявителю предоставляется информация:

1) о порядке и сроке предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос;

2) о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

3) о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

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

5) о графике работы УМФЦ;

6) по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных услуг, входящих в комплексный запрос;

7) о размере государственной пошлины и иных платежей.

119. Максимальный срок выполнения действия – 10 минут.

120. Результат административной процедуры: предоставление необходимой информации и консультации заявителю.

121. 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**

122. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении двух и более государственных услуг (далее - комплексный запрос).

123. 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 17 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 и (или) муниципальных услуг осуществляется параллельно, то есть 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 Учреждения) 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 структурного подразделения УМФЦ, ответственному за формирование заявления о предоставлении государственной услуги, входящей в комплексный запрос, на основе

сведений, указанных в комплексном запросе и прилагаемых к нему документах.

124. Критерием принятия решения является отсутствие или наличие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 17 административного регламента,.

125. Максимальный срок выполнения процедуры – 20 минут.

126. 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.

127. Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация запроса в АИС МФЦ 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**

128. Основанием для начала административной процедуры является приём комплексного запроса и комплектов документов, необходимых для предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.

129. Уполномоченный сотрудник структурного подразделения УМФЦ формирует опись на передаваемый комплект документов в Управление, по государственной услуге, входящей в комплексный запрос.

130. Уполномоченный сотрудник УМФЦ в течение дня регистрации запроса и приёма документов уведомляет Управление по телефону, электронной почте или иным доступным способом, о подготовленных к передаче комплектах документов.

131. Передача комплектов документов на бумажном носителе из структурных подразделений УМФЦ осуществляется силами и средствами УМФЦ.

Передача комплектов документов в электронном виде осуществляется с использованием АИС МФЦ.

132. Максимальный срок выполнения процедуры – 1 рабочий день, следующий за днем получения комплексного запроса.

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

134. Результатом административной процедуры является передача комплекта документов в Управление.

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

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

136. Основанием для начала административной процедуры является подготовка результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.

137. Уполномоченный сотрудник Управления формирует опись на передаваемый комплект документов в структурное подразделение УМФЦ.

138. Уполномоченный сотрудник Управления в течение дня подготовки результата уведомляет УМФЦ по телефону, электронной почте или иным доступным способом, о подготовленном к передаче комплекте документов.

139. Передача результата предоставления государственной услуги на бумажном носителе в структурные подразделения УМФЦ осуществляется силами и средствами УМФЦ.

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

141. Передача результата предоставления государственной услуги в электронном виде может осуществляться через АИС МФЦ.

142. Критерием принятия решения является формирование и подготовка комплектов документов для отправки в структурные подразделения УМФЦ.

143. Результатом административной процедуры является передача комплекта документов в структурное подразделение УМФЦ.

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

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

145. Основанием для начала административной процедуры является передача из Управления в УМФЦ результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.

146. Выдача документов по результату предоставления государственной услуги осуществляется уполномоченным сотрудником УМФЦ при личном обращении заявителя.

147. 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 либо 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.

148. Максимальный срок выполнения процедуры – 10 минут.

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

150. Способ фиксации результата административной

процедуры: проставление подписи заявителя в комплексном запросе о получении результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос, а также внесение данных о выдаче в АИС МФЦ.

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

151. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) УМФЦ, а также их работников, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

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

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

2) нарушения срока предоставления государственной услуги;

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

5) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области.

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

154. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

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

156. Жалоба должна содержать:

1) наименование УМФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым

должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии), УМФЦ;

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

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

158. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

- 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);

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

- если в жалобе, поступившей в форме электронного документа, не указаны фамилия либо имя заявителя и адрес электронной почты.

159. УМФЦ вправе оставить заявление без ответа по существу в случаях:

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

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

153. 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.

154. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, 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, заявитель вправе вновь направить обращение в УМФЦ либо вышестоящему должностному лицу.

155. По результатам рассмотрения жалобы УМФЦ принимает одно из следующих решений:

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

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.

156. 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.

157. 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.

158. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе в судебном порядке.

159. 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.

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

по компенсации абонентской платы за  
пользование стационарным телефоном и радиоточкой  
лицам, удостоенным почетного звания  
«Почетный гражданин Липецкой области»

Начальнику управления социальной  
политики Липецкой области

\_\_\_\_\_ ,  
от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ,  
(Фамилия, имя, отчество заявителя)  
проживающего по адресу:

Паспорт \_\_\_\_\_  
Серия                      номер

\_\_\_\_\_ (когда и кем выдан)

Контактный тел. \_\_\_\_\_

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

В соответствии с Законом Липецкой области от 27.03.2009 г. № 259-ОЗ «Осоциальных, поощрительных выплатах и мерах социальной поддержки в сфересемейной и демографической политики, а также лицам, имеющим особые заслугиперед Российской Федерацией и Липецкой областью» прошу выплатить мнекомпенсациюабонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой(нужное подчеркнуть) как лицу, удостоенному почетного звания «Почетный гражданин Липецкой области», по указанному месту жительства.

Услуги за пользование стационарным телефоном предоставляются

\_\_\_\_\_ (наименование организации)

Услуги за пользование радиоточкой предоставляются

\_\_\_\_\_ (наименование организации)

К заявлению прилагаю:

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

Прошу перечислить назначенную мне компенсацию абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой (нужное подчеркнуть) на:

1) лицевой счет в кредитной организации:

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



(номер лицевого счета)

2) подразделение Федеральной почтовой связи

---

(указать № почтового отделения)

О принятом решении прошу проинформировать меня следующим способом:

<input type="checkbox"/>	в письменной форме по почтовому адресу _____;
<input type="checkbox"/>	в форме электронного документа по адресу электронной почты _____.

С условиями предоставления компенсации абонентской платы за пользование стационарным телефоном и радиоточкой, в том числе с условиями прекращения выплаты компенсации в случае выезда на постоянное место жительства за пределы Липецкой области, ознакомлен(на) и обязуюсь сообщить об условиях, влекущих прекращение выплаты компенсации.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю письменное согласие на обработку моих персональных данных, включающих: фамилию, имя, отчество, дату рождения, адрес места жительства (места пребывания), контактные телефоны, реквизиты документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; фамилию, имя, отчество, адрес представителя субъекта персональных данных, реквизиты документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе.

Разрешаю управлению социальной политики Липецкой области запрашивать у третьих лиц дополнительные сведения, которые могут потребоваться для выплаты мне компенсации расходов за пользование стационарным телефоном и радиоточкой, а также запрашивать недостающие документы и использовать данную информацию при решении вопроса о назначении вышеуказанной компенсации или об отказе в ее назначении.

Согласие на обработку персональных данных действует до даты его отзыва.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано письменным заявлением.

Сохраняю за собой право отозвать данное согласие письменным заявлением с любой даты.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года  
(личная подпись)

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

(Ф.И.О., должность специалиста)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года \_\_\_\_\_

(подпись специалиста)

-----  
(линия отреза)

РАСПИСКА

От

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

принято заявление и следующие документы:

Регистрационный номер заявления: \_\_\_\_\_

Дата приема заявления: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_ г. Подпись специалиста \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

место для печати