



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

30.08.2021

71-Н

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению отдельным категориям граждан льготного проезда по территории Липецкой области на железнодорожном транспорте пригородного сообщения

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления администрации Липецкой области от 9 августа 2011 года № 282 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Липецкой области, Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг», постановления главы 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 предоставлению отдельным категориям граждан льготного проезда по территории Липецкой области на железнодорожном транспорте пригородного сообщения.

Начальник управления

О.Н. Белоглазова

Приложение  
к приказу управления социальной  
политики Липецкой области  
«Об утверждении административного регламента  
предоставления государственной услуги  
по предоставлению отдельным  
категориям граждан льготного проезда  
по территории Липецкой области  
на железнодорожном транспорте  
пригородного сообщения»

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ОТДЕЛЬНЫМ КАТЕГОРИЯМ  
ГРАЖДАН ЛЬГОТНОГО ПРОЕЗДА ПО ТЕРРИТОРИИ ЛИПЕЦКОЙ  
ОБЛАСТИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ ПРИГОРОДНОГО  
СООБЩЕНИЯ

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1. Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению отдельным категориям граждан льготного проезда по территории Липецкой области на железнодорожном транспорте пригородного сообщения (далее - административный регламент), определяет стандарт, сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, 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 постоянно проживающие на территории Липецкой области граждане (далее - заявители), указанные в абзаце третьем статьи 10 Закона Липецкой области от 2 декабря 2004 года № 141-ОЗ «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан в Липецкой области», к которым относятся:

– ветераны труда после назначения им пенсии либо пожизненного содержания за работу (службу) в соответствии с федеральным законодательством либо ветераны труда, достигшие возраста 60 лет для мужчин и 55 лет для женщин;

- ветераны военной службы после назначения им пенсии либо пожизненного содержания за работу (службу) в соответствии с федеральным законодательством либо ветераны военной службы, достигшие возраста 60 лет для мужчин и 55 лет для женщин;
- ветераны труда Липецкой области;
- труженики тыла;
- реабилитированные лица после установления (назначения) им пенсии в соответствии с действующим законодательством или имеющих инвалидность, установленную федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;
- лица, пострадавшие от политических репрессий, после установления (назначения) им пенсии в соответствии с действующим законодательством или имеющие инвалидность, установленную федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;
- граждане, получающие установленную (назначенную) им в соответствии с законодательством Российской Федерации пенсию по старости, либо достигшие возраста 60 лет для мужчин и 55 лет для женщин, не отнесенные к льготным категориям.

### **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), областными бюджетными учреждениями социальной защиты населения по месту жительства (далее - Учреждения), 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)» (далее - ЕПГУ), региональную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Липецкой области» (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, Учреждениях или УМФЦ.

На официальном сайте Управления <http://usp.admlr.lipetsk.ru/>, Учреждений, на ЕПГУ <http://www.gosuslugi.ru/>, на РПГУ <https://pgu.admlr.lipetsk.ru/>, в информационной системе «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг» [https://www.admlip.ru/activities/gos\\_uslugi/reestr-uslug/](https://www.admlip.ru/activities/gos_uslugi/reestr-uslug/) (далее - Региональный реестр) размещается информация о предоставлении государственной услуги следующего содержания:

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

круг заявителей;

срок предоставления государственной услуги;

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

размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

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

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

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

Информация на ЕПГУ, РПГУ и официальном сайте Управления, Учреждений 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, Учреждений, УМФЦ размещаются на официальных сайтах Управления, Учреждений, УМФЦ (<http://www.umfc48.ru>), в Региональном реестре, на ЕПГУ и РПГУ. Учреждения, УМФЦ осуществляют прием заявителей для предоставления государственной услуги в соответствии с графиками, утвержденными руководителями Учреждения, УМФЦ.

5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист Учреждения, 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 должностными лицами Управления, специалистами Учреждений с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента поступления обращения. Ответ на письменное обращение дается уполномоченным специалистом в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона исполнителя. Ответ подписывается руководителем Управления, руководителем Учреждения.

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 заполнения реквизитов заявления о предоставлении заявителю государственной услуги;

порядка и условий предоставления государственной услуги;

сроков предоставления государственной услуги;

оснований прекращения государственной услуги;

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

8. На интернет-сайтах Управления, Учреждений размещается следующая информация:

текст административного регламента с приложениями;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Управления, Учреждений 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, адрес интернет-сайта и электронной почты Управления, Учреждений.

Управление обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе регионального реестра и на официальном сайте Управления.

## Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

### 4. Наименование государственной услуги

9. Наименование государственной услуги – предоставление отдельным категориям граждан льготного проезда по территории Липецкой области на железнодорожном транспорте пригородного сообщения.

Право заявителей на льготный проезд по территории Липецкой области на железнодорожном транспорте пригородного сообщения реализуется посредством выдачи им Учреждением справки о праве на льготный проезд железнодорожным транспортом пригородного сообщения с оплатой 50 % стоимости проезда, а в период с 15 апреля по 15 октября (включительно) с оплатой 10 % стоимости проезда в пределах пяти тарифных зон по форме, установленной приложением к Порядку реализации мер социальной поддержки по предоставлению отдельным категориям граждан льготного проезда на железнодорожном транспорте пригородного сообщения, утвержденному постановлением администрации Липецкой области от 11 марта 2008 года № 36 «О Порядке реализации мер социальной поддержки по предоставлению отдельным категориям граждан льготного проезда на железнодорожном транспорте пригородного сообщения» (далее – справка о праве на льготный проезд).

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

10. Предоставление государственной услуги осуществляется Учреждением 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, Учреждение, 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 и получения документов и информации, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением администрации Липецкой области от 23 ноября 2011 года № 414 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Липецкой области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг».

При предоставлении государственной услуги в целях получения информации, необходимой для предоставления государственной услуги, Учреждение осуществляют взаимодействие с территориальным органом Пенсионного фонда Российской Федерации.

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

11. Результатом предоставления государственной услуги является выдача справки на льготный проезд либо решение об отказе в предоставлении государственной услуги.

Справка о праве на льготный проезд либо решение об отказе в предоставлении государственной услуги в соответствии с Приложением 2 к административному регламенту по выбору заявителя может быть представлена в форме документа на бумажном носителе, а также в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом Учреждения 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 в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации и Липецкой области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги**

12. Выдача справки на льготный проезд либо принятие решения об отказе в предоставлении государственной услуги осуществляется в течение 10 рабочих дней со дня приема заявления и необходимых документов.

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

13. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте Управления, Учреждений в сети «Интернет», в Региональном реестре, ЕПГУ и РГПУ.

**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 непосредственно подает в Учреждение или в УМФЦ заявление по форме, установленной Приложением 1 к административному регламенту.

К заявлению прилагаются следующие документы:

документ, удостоверяющий личность заявителя и (или) его законного представителя;

документ, подтверждающий право на получение меры социальной поддержки;

пенсионное удостоверение либо документ, выданный компетентным органом, подтверждающий назначение пожизненного содержания (за исключением заявителей, из числа ветеранов труда и ветеранов военной службы, достигших возраста 60 лет для мужчин и 55 лет для женщин, ветеранов труда Липецкой области);

документ, подтверждающий полномочия законного представителя (в случае обращения законного представителя).

**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 Учреждение в установленном законодательством порядке в рамках межведомственного информационного взаимодействия в том числе в электронной форме запрашивает сведения о страховом номере индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования заявителя (далее – СНИЛС) и сведения об установлении (назначении) заявителю в соответствии с законодательством Российской Федерации пенсии по старости от территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации.

Заявитель вправе представить документы, подтверждающие сведения, указанные в абзаце первом настоящего пункта по собственной инициативе.

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

**11. 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;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона;

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:

представление заявления, не соответствующего форме, установленной Приложением 1 к административному регламенту;

несоответствие представленных документов требованиям, предъявляемым к их оформлению;

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.

## **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 запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

23. Заявление о предоставлении государственной услуги регистрируется в день поступления уполномоченным специалистом

Учреждения.

Регистрация заявления осуществляется с использованием автоматизированной системы «Адресная социальная помощь» (далее - АС АСП) с проставлением регистрационного 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 Учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о вышеуказанном учреждении, месте нахождения.

В целях получения инвалидами государственной услуги Учреждение должно обеспечивать:

возможность беспрепятственного входа и выхода из здания;

возможность самостоятельного передвижения по зданию в целях доступа к месту предоставления 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 Учреждения сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

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

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

При отсутствии возможности оборудовать здание и помещение (место предоставления государственной услуги) 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 по экстерриториальному принципу;

удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;

открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) Управления, Учреждения или УМФЦ, их должностных лиц;

соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;  
отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц Учреждения при предоставлении государственной услуги;  
предоставление возможности получения информации о ходе и результате предоставления государственной услуги в Учреждении, УМФЦ;  
размещение информации о государственной услуге в реестре государственных и муниципальных услуг Липецкой области и на ЕПГУ и РПГУ;

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

26. Заявитель взаимодействует с должностными лицами не более двух раз, не более 15 минут - при обращении за предоставлением государственной услуги, и не более 15 минут – при получении справки о праве на льготный проезд.

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 (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

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

29. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

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

**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**

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

прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги, формирование электронного учетного дела заявителя;

взаимодействие с органами и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги;

установление права заявителя на предоставление государственной услуги, подготовка справки о праве на льготный проезд либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги, уведомление заявителя о принятом решении и направление справки о праве на льготный проезд либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги в УМФЦ;

выдача результата предоставления государственной услуги.

### **23. Прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги, формирование электронного учетного дела заявителя**

32. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение заявителя (законного представителя) в Учреждение либо УМФЦ с пакетом документов, указанных в пункте 14 административного регламента.

При подаче заявления и документов непосредственно в Учреждение административная процедура осуществляется специалистом по приему документов Учреждения.

При подаче заявления и прилагаемых к нему документов через УМФЦ административная процедура осуществляется работником УМФЦ в порядке, установленном подразделом 44 административного регламента:

33. При личном обращении заявителя в Учреждение специалист по приему устанавливает личность заявителя и проверяет в АС АСП наличие информации о заявителе, создает и регистрирует электронную карточку обращения (далее – КО).

При отсутствии в АС АСП информации о заявителе, специалист вводит сведения о нем из представленных документов. Создает персональную карточку учета на заявителя (далее – ПКУ) и КО.

Заявление заполняется заявителем лично (или уполномоченным лицом) в одном экземпляре, подписывается с указанием даты составления заявления или специалист по приему документов формирует заявление из АС АСП по форме, предусмотренной приложением 1 к Порядку, распечатывает заявление, предлагает заявителю самостоятельно проверить информацию, указанную в заявлении (при необходимости дополнить отсутствующими сведениями), и подтвердить информацию личной подписью.

Специалист по приему документов принимает заявление и документы и осуществляет проверку:

правильности заполнения заявления;

наличия всех необходимых сведений и документов согласно перечню, указанному в пункте 14 административного регламента;

соответствия представленных документов требованиям действующего законодательства.

Специалист по приему документов создает и регистрирует обращение в электронном виде с использованием АС АСП. Создает электронные образы заявления и представленных заявителем документов (сканирует документы в той форме, в которой они были представлены заявителем в соответствии с пунктом 14 административного регламента) и загружает их в ПКУ, после чего подлинники документов и заявления возвращаются заявителю (уполномоченному лицу) на приеме.

При установлении фактов неправильного заполнения заявления, отсутствия необходимых документов и сведений, представления документов с нарушениями специалист по приему документов уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении государственной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах, отказывает в приеме документов и возвращает документы заявителю.

Специалист по приему документов обязан разъяснить причины, в связи с которыми возникли препятствия в приеме документов, и обозначить меры по устранению названных причин. При этом в КО устанавливается статус «Отказ в приеме документов».

При наличии всех необходимых сведений и документов специалист по приему документов проставляет на заявлении регистрационный номер и дату из КО.

После регистрации заявления специалист по приему документов производит запись в расписке-уведомлении о приеме заявления и необходимых документов, с указанием даты приема документов и выдает расписку-уведомление заявителю.

Максимальный срок административных действий – 15 минут.

Заявитель несет ответственность за достоверность представленных сведений и документов.

Критерии принятия решения: соответствие представленных документов, требованиям, установленным законодательством, наличие документов и сведений, предусмотренных пунктом 14 административного регламента.

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

Способ фиксации результата административной процедуры: формирование специалистом по приему КО и загрузка электронных образов заявления и прилагаемых к нему документов в АС АСП.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

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

34. Основание для начала административной процедуры: прием заявления с указанием документов, предусмотренных пунктом 14 административного регламента, для предоставления государственной услуги.

В случае, если для предоставления государственной услуги необходимы

документы и сведения, предусмотренные пунктом 15 административного регламента, которые специалист по приему документов не вправе требовать от заявителя, то сбор таких документов и информации осуществляется в рамках межведомственного взаимодействия Учреждением.

Специалист по приему документов в Учреждении в течение 2 рабочих дней со дня приема заявления о предоставлении государственной услуги направляет в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного информационного взаимодействия, запросы в организацию, обладающую необходимой информацией.

Организация, предоставляющая сведения, указанные в пункте 15 административного регламента, несет ответственность за достоверность сведений в соответствии с законодательством РФ.

Документы и сведения, полученные в результате межведомственного взаимодействия, специалист по приему документов вводит в КО АС АСП формирует полный пакет электронных документов и направляет его уполномоченному специалисту.

Критерии принятия решения: необходимость получения информации в рамках межведомственного информационного взаимодействия для формирования полного электронного дела заявителя.

Результат административной процедуры: формирование полного электронного дела заявителя.

Способ фиксации результата административной процедуры: приобщение ответов на межведомственные запросы к электронному делу заявителя.

Максимальный срок административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

**25. Установление права заявителя на предоставление государственной услуги, подготовка справки о праве на льготный проезд либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги, уведомление заявителя о принятом решении и направление справки о праве на льготный проезд либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги в УМФЦ**

35. Основанием для начала административной процедуры является формирование полного электронного дела заявителя.

36. Уполномоченный специалист осуществляет проверку информации, содержащейся в документах электронного дела заявителя, на предмет отсутствия либо наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 18 административного регламента.

При отсутствии либо наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги уполномоченный специалист подготавливает справку о праве на льготный проезд либо решение об отказе в ее предоставлении по форме согласно Приложению 2 к административному регламенту.



Подготовленная справка о праве на льготный проезд либо решение об отказе в предоставлении государственной услуги передаются на согласование руководителю структурного подразделения Учреждения, ответственному за предоставление государственной услуги (далее – руководитель структурного подразделения Учреждения), который в случае согласия с выводами уполномоченного специалиста, согласовывает их путем проставления на справке о праве на льготный проезд и проекте решения визы.

Максимальный срок административного действия – 1 рабочий день.

37. Согласованные руководителем структурного подразделения Учреждения справка о праве на льготный проезд и проект решения передается на подпись руководителю Учреждения.

Руководитель Учреждения принимает решение о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении путем проставления на справке о праве на льготный проезд или об отказе в предоставлении государственной услуги подписи.

Максимальный срок административного действия – 1 рабочий день.

Критерии принятия решения: отсутствие либо наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 18 административного регламента.

Результат административной процедуры: подготовка справки о праве на льготный проезд либо решение об отказе в предоставлении государственной услуги.

Способ фиксации результата административной процедуры: приобщение электронного образа справки о праве на льготный проезд либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги к электронному делу заявителя в АС «АСП».

Максимальный срок административной процедуры составляет 2 рабочих дня.

## **26. Выдача результата предоставления государственной услуги**

38. Основанием для начала административной процедуры является подготовка справки о праве на льготный проезд либо решение об отказе в предоставлении государственной услуги.

39. Уполномоченный специалист информирует заявителя о месте получения справки о праве на льготный проезд либо об отказе в предоставлении государственной услуги способом, указанным в заявлении, позволяющим достоверно установить от кого исходило уведомление и кому адресовано, и направляет справку о праве на льготный проезд на бумажном носителе либо решение об отказе в предоставлении государственной услуги в электронной форме в УМФЦ.

Максимальный срок административного действия – 1 рабочий день.

40. Выдача результата предоставления государственной услуги осуществляется сотрудником Учреждения при личном обращении заявителя (его законного представителя).

41. Сотрудник Учреждения:

- устанавливает личность заявителя (законного представителя);
- проверяет полномочия заявителя (законного представителя);
- выдает документы заявителю (законному представителю);
- отказывает в выдаче документов в случае, если за выдачей документов обратилось лицо, не являющееся заявителем (законным представителем), либо обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Максимальный срок административного действия – 10 минут

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

43. Способ фиксации результата административной процедуры: внесение сведений о выдаче либо об отказе в выдаче результата государственной услуги.

44. Максимальный срок административной процедуры – 15 минут.

45. Выдача результата предоставления государственной услуги через УМФЦ осуществляется в порядке, предусмотренном подразделом 50 административного регламента.

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

46. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

## **28. Порядок осуществления в электронной форме административных процедур (действий) в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»**

47. Административные процедуры (действия) в электронной форме в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не осуществляются.

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

48. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления государственной услуги, заявитель вправе обратиться в Учреждение 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 Учреждение 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 в Учреждение, 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 Учреждением выдается расписка в получении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок 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.

Специалист, 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 электронным делом заявителя руководителю Учреждения.

Руководитель Учреждения 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 руководителем Учреждения 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 Учреждения и приобщается к электронному делу 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

### **30. 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**

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

### **31. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения регламента, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения регламента**

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

51. 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).

52. 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.

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

### **32. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе исполнения регламента**

54. Персональная ответственность специалистов закреплена в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Липецкой области.

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

### **33. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

56. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Управления, Учреждений 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

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

57. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) специалистами Учреждений в ходе предоставления государственной услуги.

## **35. Предмет жалобы**

58. 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, 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 Учреждения, специалиста Учреждения 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.

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

59. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц Учреждения подаются руководителю Учреждения.

60. Жалобы на решения руководителя Учреждения подаются начальнику Управления.

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

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

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

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

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

65. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) специалиста Учреждения, 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) специалиста Учреждения;

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

66. 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.

67. 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.

68. Учреждение, 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.

69. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

70. 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 Учреждение, либо вышестоящему должностному лицу.

71. В случае поступления в Управление или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.



### **38. Сроки рассмотрения жалобы**

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

### **39. Результат рассмотрения жалобы**

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением 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.

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

74. 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 Учреждением 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.

75. 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.

76. 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».

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

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

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

78. 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.

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

79. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Управления, Учреждений, на ЕПГУ, РПГУ, а также может быть сообщена заявителю при личном обращении в Учреждении, с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

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

80. 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.

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, касающимися рассмотрения обращения.

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

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

81. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии между УМФЦ и управлением 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 о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

- передача заявлений и комплектов документов из УМФЦ в Учреждение;

- передача результата предоставления государственной услуги из Учреждения в УМФЦ;

- выдача результата предоставления государственной услуги.

- иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги.

**46. 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**

82. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в УМФЦ (личное посещение, по телефону, в

электронном виде).

83. Информирование осуществляет сотрудник УМФЦ.

84. 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.

85. Максимальный срок выполнения действия - 15 минут;

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

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

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

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

89. 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, сотрудник УМФЦ уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю;
- осуществляет сканирование представленных документов и их загрузку в АИС МФЦ;
- осуществляет регистрацию запроса заявителя в АИС МФЦ и выдает

заявителю расписку в получении заявления и документов с указанием перечня принятых документов, даты их предоставления, регистрационного номера запроса (заявления), ФИО, должности, подписи сотрудника УМФЦ.

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

91. Результатом административной процедуры является:

1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

2) 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 административной процедуры - 15 минут.

#### **48. Передача заявления и комплекта документов из УМФЦ в Учреждение**

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

93. Передача заявления и документов осуществляется в электронном виде с использованием АИС МФЦ.

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

95. Максимальный срок выполнения процедуры – не позднее одного рабочего дня со дня приема заявления и документов.

96. Передача заявления и документов на бумажном носителе осуществляется курьерской службой УМФЦ.

97. Сотрудник УМФЦ формирует опись на передаваемые комплекты документов в Учреждение.

98. Максимальный срок выполнения процедуры – 2 рабочих дня.

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

100. Результатом административной процедуры является передача комплекта документов в Учреждение.

101. Способ фиксации результата административной процедуры: внесение сведений в АИС МФЦ, подписание описи на передаваемые комплекты документов.

#### **49. Передача результата предоставления государственной услуги из Учреждения в УМФЦ**

102. Основанием для начала административной процедуры является подготовка Учреждением справки о праве на льготный проезд либо принятие

решения о об отказе в предоставлении государственной услуги.

103. Передача результата предоставления государственной услуги из Учреждения в УМФЦ осуществляется следующими способами: справки о праве на льготный проезд - на бумажном носителе, решения об отказе в предоставлении государственной услуги - в электронном виде.

104. Максимальный срок выполнения процедуры – не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем подготовки результата предоставления государственной услуги.

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

106. Результатом административной процедуры является поступление на бумажном носителе либо в электронном виде результата предоставления государственной услуги в УМФЦ.

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

## **50. Выдача результата предоставления государственной услуги**

108. Основанием для начала административной процедуры является получение из Учреждения результата предоставления государственной услуги.

109. Выдача результата предоставления государственной услуги осуществляется сотрудником УМФЦ при личном обращении заявителя (его законного представителя).

110. Сотрудник УМФЦ:

- устанавливает личность заявителя (законного представителя);
- проверяет полномочия заявителя (законного представителя);
- выдает документы заявителю (законному представителю);
- отказывает в выдаче документов в случае, если за выдачей документов обратилось лицо, не являющееся заявителем (законным представителем), либо обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Максимальный срок административного действия – 10 минут

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

112. Способ фиксации результата административной процедуры: внесение сведений о выдаче либо об отказе в выдаче результата государственной услуги.

113. Максимальный срок административной процедуры – 15 минут.

## **51. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров,**

**которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги**

114. Действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги - не предусмотрены.

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

115. 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 Учреждение;

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

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

**53. 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**

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

117. 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.

118. Максимальный срок выполнения действия – 10 минут.

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

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

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

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

122. Сотрудник УМФЦ выполняет следующие действия:

- 1) устанавливает личность заявителя;
- 2) проверяет представленные 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 услуг, входящих в комплексный запрос, наличие «параллельных» и «последовательных» государственных услуг, наличие (отсутствие) их взаимосвязи



(предоставление государственных 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 услуг, входящих в комплексный запрос, одновременно;

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

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

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

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

123. Уполномоченный сотрудник УМФЦ, ответственный за формирование заявлений о предоставлении государственных услуг, входящих в комплексный запрос, выполняет следующие действия:

1) от имени заявителя заполняет заявление на предоставление государственной услуги, указанной в комплексном запросе, подписывает его и скрепляет печатью структурного подразделения УМФЦ;

2) формирует комплект документов, включая заверенную структурным подразделением УМФЦ копию комплексного запроса, заявление, документы и (или) информацию, необходимую для предоставления государственной услуги, для его направления в Учреждение.

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 или отказ в приеме документов.

127. Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация запроса в АИС МФЦ по государственной услуге, входящей в комплексный запрос.

## **55. Передача запроса на предоставление государственной услуги, входящей в комплексный запрос,**

## **и комплекта документов из УМФЦ в Учреждение**

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

129. Передача заявления и документов осуществляется в электронном виде с использованием АИС МФЦ.

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

130. Максимальный срок выполнения процедуры – не позднее одного рабочего дня со дня приема заявления и документов.

131. Передача заявления и документов на бумажном носителе осуществляется курьерской службой УМФЦ.

Сотрудник УМФЦ формирует опись на передаваемые комплекты документов в Учреждение.

132. Максимальный срок выполнения процедуры – не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения комплексного запроса.

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

Результатом административной процедуры является передача комплекта документов в Учреждение.

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

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

134. Основанием для начала административной процедуры является завершение подготовки результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.

135. Сотрудник Учреждения формирует опись на передаваемый комплект документов в УМФЦ.

136. Передача результата предоставления государственной услуги из Учреждения в УМФЦ осуществляется следующими способами: справки о праве на льготный проезд - на бумажном носителе, решения об отказе в предоставлении государственной услуги - в электронном виде.

137. Максимальный срок выполнения процедуры – не позднее одного рабочего дня, следующего за днём подготовки результата предоставления государственной услуги.

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

139. Результатом административной процедуры является передача комплекта документов в УМФЦ.

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

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

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

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

143. 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;

4) подготавливает к выдаче документы.

144. Максимальный срок выполнения процедуры – 10 минут.

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

146. 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.

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

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

148. 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;
- 6) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги.

149. 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.

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

151. 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.

152. 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.

153. 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.

154. 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.

155. 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.

156. 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.

157. 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.

158. 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.

159. 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.

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

Положения Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

161. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе в прокуратуру Липецкой области, в судебном порядке.

162. 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.

163. 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.

Приложение 1  
к административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
по предоставлению отдельным категориям  
граждан льготного проезда по территории  
Липецкой области на железнодорожном  
транспорте пригородного сообщения

В \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
(наименование учреждения  
социальной защиты населения)

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
(Ф. И. О. гражданина льготной категории  
или его законного представителя)

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_

Паспорт \_\_\_\_\_

Серия

номер

\_\_\_\_\_

Контактный тел. \_\_\_\_\_

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

В соответствии с Законом Липецкой области от 2 декабря 2004 года № 141-ОЗ «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан в Липецкой области» и постановлением администрации Липецкой области от 11 марта 2008 года № 36 «О Порядке реализации мер социальной поддержки по предоставлению отдельным категориям граждан льготного проезда на железнодорожном транспорте пригородного сообщения» прошу предоставить право льготного проезда на железнодорожном транспорте пригородного сообщения путем выдачи справки о праве на льготный проезд по территории Липецкой области на железнодорожном транспорте пригородного сообщения с оплатой 50% стоимости проезда без ограничения числа поездок и маршрута следования, а в период с 15 апреля по 15 октября (включительно) с оплатой 10% стоимости проезда без ограничения числа поездок в пределах пяти тарифных зон

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. гражданина льготной категории, адрес места жительства)

Льготная категория	
СНИЛС	

О принятом решении прошу проинформировать меня следующим способом:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

в письменной форме по почтовому адресу \_\_\_\_\_;

в форме электронного доку мента по адресу электронной почты \_\_\_\_\_.

с использованием телефонной связи

Приложение:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю добровольное согласие на обработку моих персональных данных и персональных данных лица (лиц), в отношении которого (которых) являюсь законным представителем (нужное подчеркнуть), то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 2 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», указанных в представленных документах и необходимых для предоставления и реализации права льготного проезда.

Настоящее согласие действует с даты подписания и в течение всего срока реализации права льготного проезда.

В соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» настоящее согласие на обработку

персональных данных может быть отозвано мною в письменной форме.

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

\_\_\_\_\_

(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.

Приложение 2  
к административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
по предоставлению отдельным категориям  
граждан льготного проезда по территории  
Липецкой области на железнодорожном  
транспорте пригородного сообщения

---

(наименование учреждения социальной защиты населения)

**Решение № \_\_\_\_\_**

**Дата \_\_\_\_\_**

Об отказе в предоставлении льготного проезда по территории Липецкой области железнодорожным транспортом пригородного сообщения, предусмотренного статьей 10 Закона Липецкой области от 2 декабря 2004 года № 141-ОЗ «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан в Липецкой области».

Гражданину(ке)

---

(фамилия, имя, отчество)

Отказать в предоставлении льготного проезда железнодорожным транспортом пригородного сообщения, предусмотренного статьей 10 Закона Липецкой области от 2 декабря 2004 года № 141-ОЗ «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан в Липецкой области».

Основания для отказа:

Руководитель  
учреждения социальной  
защиты населения

---

(Ф.И.О., подпись)

место для печати