

**МИНИСТЕРСТВО
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

№ _____

г. Мурманск

**Об утверждении административного регламента
Министерства труда и социального развития Мурманской области
по предоставлению государственной услуги «Определение права
отдельных категорий граждан на выдачу (пополнение) единого
социального проездного билета»**

В соответствии с пунктами 2.1 и 2.5 Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей, утвержденного постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП, пунктом 2.2.2.4 Положения о Министерстве труда и социального развития Мурманской области, утвержденного постановлением Правительства Мурманской области от 05.11.2019 № 503-ПП, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Определение права отдельных категорий граждан на выдачу (пополнение) единого социального проездного билета» (далее - Административный регламент).

2. Руководителям государственных областных казенных учреждений - центров социальной поддержки населения обеспечить исполнение Административного регламента.

3. Управлению демографической политики и организации мер социальной поддержки (Бурмистрова О.Е.) обеспечить размещение Административного регламента на интернет-сайте Министерства официального интернет-портала «Правительство Мурманской области» и в Официальном электронном бюллетене Правительства Мурманской области.

4. С даты подписания настоящего приказа признать утратившими силу:
- пункт 51 Приложения к приказу Министерства труда и социального развития Мурманской области от 28.11.2019 № 589 «О внесении изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг»;
- абзац десятый пункта 2 приказа Министерства труда и социального развития Мурманской области от 16.12.2019 № 641 «О внесении изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра С.Ю. Виденееву.

Министр

С.Б. Мякишев

Утвержден
приказом Министерства
труда и социального развития
Мурманской области
от _____ № _____

**Административный регламент
Министерства труда и социального развития
Мурманской области по предоставлению государственной услуги
«Определение права отдельных категорий граждан на выдачу
(пополнение) единого социального проездного билета»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок определения права отдельных категорий граждан из числа федеральных и региональных льготников на приобретение (выдачу) единого социального проездного билета (ЕСПБ), в том числе в виде микропроцессорной многофункциональной пластиковой карты (далее – транспортная карта), и (или) их пополнение, а также продление этого права на очередной период (далее – государственная услуга).

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги (далее – заявитель) являются граждане, указанные в Перечне отдельных категорий граждан, включенных в федеральный и региональный регистры лиц и имеющих право на приобретение единого социального проездного билета, в пунктах 1 и 2 дополнительного перечня отдельных категорий граждан, имеющих право на приобретение единого социального проездного билета, утвержденных постановлением Правительства Мурманской области от 13.07.2005 № 275-ПП (далее – Перечни).

1.2.2. От имени заявителей заявление о предоставлении государственной услуги могут подавать законные или полномочные представители (далее – представители заявителя).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты Министерства труда и социального развития Мурманской области (далее – Министерство), государственных областных казенных учреждений – центров социальной поддержки населения

(далее – Учреждения) размещены:

- на официальном сайте Министерства: <http://mintrudsoc.gov-murman.ru>;
- на информационных стендах и интернет-сайтах Учреждений.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, графике работы ГОБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее – Многофункциональный центр) и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) размещены на официальном сайте уполномоченного Многофункционального центра: <http://mfc51.ru>, на интернет-сайтах Учреждений.

1.3.2. Сведения о графике работы Министерства, Учреждений сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- на официальном сайте Министерства <http://mintrudsoc.gov-murman.ru>;
- на вывесках при входе в здания, в которых располагаются Учреждения;
- на информационных стендах в Учреждениях.

1.3.3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги, в том числе об услугах, необходимых и обязательных для ее предоставления, осуществляют должностные лица Министерства, Учреждений.

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций): <https://www.gosuslugi.ru>;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Министерства, Учреждения, ответственное за консультирование граждан, обязано:

- назвать наименование органа (учреждения), должность, свои фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного консультирования не должно превышать 15 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностные лица Министерства, Учреждения, ответственные за консультирование граждан, дают ответ в пределах своей компетенции.

Если должностные лица Министерства, Учреждения не могут самостоятельно дать ответ на поставленный вопрос, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, они обязаны предложить заявителю выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) изложить суть обращения в письменной форме;
- б) обратиться в иное удобное для заявителя время для консультации;
- в) получить необходимую консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.8. Должностные лица Министерства, Учреждений, ответственные за консультирование граждан, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.9. При наличии письменного обращения заявителю направляются письменные разъяснения. Должностные лица Министерства, Учреждения, ответственные за консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.10. Руководитель Министерства, Учреждения или иные уполномоченные ими должностные лица определяют исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает руководитель Министерства, Учреждения или иные уполномоченные ими должностные лица. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом, либо с использованием сети «Интернет», в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа получения, указанного в письменном обращении заявителя.

1.3.12. При письменном консультировании должностные лица Министерства, Учреждения, ответственные за консультирование граждан, направляют ответ заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае, если подготовка ответа требует направления запросов в иные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению руководителя Министерства, Учреждения или иных уполномоченных ими должностных лиц срок рассмотрения письменных обращений, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, может быть продлен на срок до 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

1.3.13. Письменное консультирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, на официальном сайте Министерства: <http://mintrudsoc.gov-murman.ru>.

1.3.14. Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении к должностному лицу Учреждения, осуществляющему консультирование граждан.

1.3.15. При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные, желаемые дату и время обращения в Учреждение.

Предварительная запись осуществляется путем внесения должностным лицом Учреждения, ответственным за консультирование граждан, в журнал предварительной записи приема граждан.

1.3.16. Должностное лицо Учреждения, ответственное за

консультирование граждан, сообщает заявителю дату и время его обращения в Учреждение и номер кабинета, в который следует обратиться.

1.3.17. Должностное лицо Учреждения, ответственное за консультирование граждан, в обязательном порядке информирует заявителя:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;
- г) об основаниях прекращения государственной услуги;
- д) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;
- е) о порядке обжалования решений, действий или бездействия Учреждения, должностных лиц Учреждения.

1.3.18. Устное консультирование осуществляется с привлечением электронных средств массовой информации, радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.3.19. Выступления в средствах массовой информации, на встречах с населением должностных лиц Министерства, Учреждений, ответственных за консультирование граждан, согласовываются с руководителем Министерства, Учреждения.

1.3.20. Консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов, в том числе настольных. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

1.3.21. На официальном сайте Министерства размещается следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Министерства, Учреждений;
- сведения о графике работы Министерства, Учреждений;
- сведения о графике консультирования граждан;
- административные регламенты Министерства по предоставлению государственных услуг.
- сведения о графике работы многофункционального центра или МФЦ, осуществляющих прием документов.

1.3.22. На информационных стендах в Учреждениях размещается следующая информация:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие вопросы предоставления удостоверения многодетной семьи;
- б) извлечения из текста настоящего Регламента;
- в) блок-схема и краткое описание порядка предоставления государственной услуги;
- г) перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- д) образцы оформления и требования к документам, необходимым для

предоставления государственной услуги;

е) схема размещения должностных лиц Учреждений, ответственных за консультирование граждан, и режим приема ими граждан;

ж) адреса, график работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги;

з) основания и условия предоставления государственной услуги;

и) основания для отказа в приеме документов и предоставлении государственной услуги;

к) порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги в Министерстве, Учреждениях;

л) порядок обжалования решений, действий или бездействия Учреждения, должностных лиц Учреждения.

л) адреса, график работы многофункционального центра или МФЦ, осуществляющих прием документов на предоставление государственной услуги.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Определение права отдельных категорий граждан на выдачу (пополнение) единого социального проездного билета (транспортной карты).

2.2. Наименование исполнительного органа или областного учреждения, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Министерство организует предоставление государственной услуги в подведомственных Учреждениях.

2.2.2. Государственная услуга предоставляется в МФЦ в части:

а) приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и передачи их оператору автоматизированной системы учета оплаты проезда (далее – Оператор);

б) приема жалоб на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, должностных лиц Учреждения и передачи их в Учреждение;

в) выдачи Заявителю:

- транспортной карты;

- уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

2.2.3. При предоставлении государственной услуги Учреждения взаимодействуют с:

- с Оператором;

- с органами записи актов гражданского состояния;

- с МВД России в части получения сведений о наличии либо отсутствии регистрации по месту жительства и месту пребывания гражданина Российской Федерации в пределах Российской Федерации;
- ФНС России (по запросу через единую систему межведомственного электронного взаимодействия) в части получения сведений о вознаграждении за выполнение трудовых или иных обязанностей, включая выплаты компенсационного и стимулирующего характера, о денежном довольствии (денежном содержании), вознаграждении за выполненную работу, оказанную услугу, совершение действия и иных видов доходов;

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- подтверждение права заявителя на получение государственной услуги;
- подготовка и направление Оператору уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги заявителю.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Оператор после получения из МФЦ пакетов заявлений и документов на получение транспортной карты формирует запрос в электронном виде на определение права заявителя на приобретение ЕСПБ (получение транспортной карты) и направляет его в Учреждение в сроки и в формате, установленных соглашением об информационном взаимодействии.

Учреждение на основании полученных сведений о заявителе и копий документов определяет право каждого заявителя на приобретение ЕСПБ (получение транспортной карты) В соответствии с постановлением Правительства Мурманской области от 13.07.2005 № 275-ПП «О едином льготном социальном проездном билете» либо принимает решения об отсутствии права на приобретение ЕСПБ (получение транспортной карты) и направляет соответствующую информацию Оператору не позднее 5 рабочих дней со дня поступления запроса.

2.4.2. В случае возникновения обоснованных сомнений в достоверности информации при рассмотрении заявления и документов Учреждение может проводить дополнительную проверку сведений, содержащихся в документах, представленных заявителем. В этом случае срок направления информации Оператору продлевается до 10 рабочих дней со дня поступления запроса.

2.4.3. МФЦ обеспечивает передачу принятых от заявителя заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, Оператору в течение следующего рабочего дня после принятия заявления.

2.4.4. Максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче документов, при получении консультации или при получении конечного результата предоставления государственной услуги от заявителя, оценки

документов, их полноты, достаточности при личном обращении не должно превышать 15 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 24.10.1997 № 134-ФЗ «О прожиточном минимуме в Российской Федерации»¹;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»²;
- Законом Мурманской области от 23.12.2004 № 549-01-ЗМО «О государственной социальной помощи в Мурманской области»³;
- постановление Правительства Мурманской области от 21.01.2005 № 10-ПП «О введении на территории Мурманской области единого социального проездного билета»⁴;
- постановление Правительства Мурманской области от 13.07.2005 № 275-ПП «О едином льготном социальном проездном билете»⁵;
- постановлением Правительства Мурманской области от 05.11.2019 № 503-ПП "Об утверждении Положения о Министерстве труда и социального развития Мурманской области".⁶

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для первичного установления права на приобретение ЕСПБ и (или) первичного получения транспортной карты ЕСПБ, а также для получения дубликата транспортной карты в случае ее утраты граждане представляют лично либо через представителя в МФЦ по месту жительства или месту пребывания следующие документы (сведения):

- а) личное заявление на изготовление персонифицированной транспортной карты (Приложение № 1 к Административному регламенту);
- б) документы, удостоверяющие личность заявителя (представителя заявителя);
- в) сведения, подтверждающие проживание заявителя на территории Мурманской области;
- г) документы установленного образца, подтверждающие отнесение заявителя к одной из категорий граждан, включенных в Перечень (удостоверение, справка, свидетельство);
- д) документы, подтверждающие сведения о доходах заявителя, начисленных за шесть месяцев, предшествующих месяцу первичного

¹ «Российская газета», № 210, 29.10.1997.

² «Российская газета», № 168, 30.07.2010.

³ «Мурманский Вестник», № 245, 24.12.2004.

⁴ «Мурманский Вестник», № 11, 25.01.2005.

⁵ «Мурманский Вестник», № 137, 20.07.2005.

⁶ "Электронный бюллетень Правительства Мурманской области" <http://www.gov-murman.ru>, 08.11.2019.

обращения (для работающих на дату обращения граждан).

Для принятия решения о предоставлении государственной услуги работающие на дату обращения граждане дополнительно представляют документы, подтверждающие сведения о доходах, начисленных за шесть месяцев, предшествующих месяцу обращения.

Копии документов должны быть предоставлены заявителями с одновременным представлением оригиналов. Копии документов после проверки их соответствия оригиналам заверяются лицом, принимающим документы, оригиналы документов возвращаются заявителю. В случае представления заявителем нотариально заверенных копий документов представление их оригиналов не требуется.

В случае обращения с заявлением о предоставлении государственной законных или полномочных представителей заявителей дополнительно представляются документы, подтверждающие их полномочия.

Заявление и документы, указанные в настоящем пункте должны быть представлены в МФЦ лично заявителем (представителем заявителя).

2.6.2. Для принятия решения о предоставлении государственной услуги дополнительно необходимы сведения о регистрации по месту жительства или по месту пребывания (свидетельство установленного образца) на территории Мурманской области.

Указанные сведения запрашиваются Учреждением в государственных органах, органах местного самоуправления и организациях, указанных в подпункте 2 пункта 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с применением системы межведомственного электронного взаимодействия, в случае если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

2.6.4. Заявление о предоставлении государственной услуги составляется в единственном экземпляре-подлиннике и подписывается заявителем.

Заявление должно быть заполнено лично заявителем.

Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений.

Представленные документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Документы с истекшим сроком их действия, представленные для принятия решения о предоставлении государственной услуги, не могут быть приняты Учреждением к рассмотрению.

2.6.5. Обязанность по предоставлению документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента возложена на заявителя.

2.6.6. Запрещается требовать от заявителя:

- представление документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными

правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов или областных учреждений, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6.7. Ответственность за достоверность документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, и полноту содержащихся в них сведений, являющихся основанием для подтверждения права на получение государственной услуги, возлагается на заявителя.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- заявитель не относится к категории граждан, указанных в пункте 1.2.1 Административного регламента;

- представление заявителем заведомо недостоверных сведений и документов;

2.7.3. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги и способы ее взимания

2.8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.8.2. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом Российской Федерации от 11.02.1993 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату, размер которой установлен статьей 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.9.1. При проектировании и строительстве или выбора здания (строения), в котором осуществляется прием заявлений, учитывается пешеходная доступность для граждан.

2.9.2. Здание, в котором осуществляется прием заявлений, должно быть оборудовано отдельным входом. Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами.

2.9.3. Центральный вход должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование учреждения;
- режим работы.

2.9.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.7. Для удобства заявителей помещения для приема заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

2.9.8. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.9. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.10. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.9.11. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.12. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности разложить документы.

2.9.13. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления государственной услуги, размещаются в вестибюле Учреждения.

2.9.14. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается создание условий беспрепятственного доступа в Учреждение, оказание должностным лицом, ответственным за консультирование граждан, необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению консультации.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления государственной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

- 2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:
- время ожидания предоставления государственной услуги;

- график работы учреждения;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами в процессе предоставления государственной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой государственной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой государственной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в приложении № 2 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги.

2.11.1. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на Едином портале.

2.11.2. Получение государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрено.

2.11.3. Состав действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении государственной услуги с использованием Единого портала:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения, должностного лица Учреждения.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

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

- прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги;
- определение права граждан на выдачу (пополнение) единого социального проездного билета

– принятие решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.1.2. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.1.3. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги, выполняемых многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг:

- информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги;

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

3.2. Прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в МФЦ заявления и документов.

Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги в Многофункциональном центре или МФЦ

3.2.2. При поступлении в Многофункциональный центр или МФЦ заявления с документами (при наличии) специалист Многофункционального центра или МФЦ:

- устанавливает личность заявителя (представителя заявителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность заявителя, или документов, подтверждающих полномочия представителя заявителя;

- проверяет правильность заполнения заявления. В случае отсутствия заполненного заявления – оформляет заявление в автоматизированной информационной системе МФЦ (далее – АИС МФЦ), распечатывает и представляет заявителю (представителю заявителя) для подписания. В случае отсутствия технической возможности заполнения заявления в АИС МФЦ – распечатывает заявление и выдает заявителю (представителю заявителя) для заполнения и подписания. При необходимости – оказывает помощь в заполнении заявления; в исключительных случаях – заполняет заявление от имени заявителя, после чего зачитывает текст заявления заявителю (представителю заявителя) и предлагает ему поставить личную подпись;

- сканирует заявление и прилагаемые документы (при наличии) одним файлом, направляет в Учреждение его (их) электронный образ, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью, по защищенному каналу электронного взаимодействия;

- формирует в АИС МФЦ расписку для заявителя (представителя заявителя) о приеме заявления;

- распечатывает 2 (два) экземпляра расписки и предоставляет заявителю (представителю заявителя) для подписания;
- контролирует проставление подписи заявителя (представителя заявителя) в расписке;
- выдает заявителю (представителю заявителя) первый экземпляр расписки;
- передает должностному лицу в офисе МФЦ, ответственному за хранение и контроль документов, второй экземпляр расписки.

Срок выполнения административных действий – 20 минут.

3.2.3. В случае отсутствия технической возможности осуществления электронного обмена документами с Учреждением более 1 суток передает документы, принятые от Заявителя для получения государственной услуги, специалисту МФЦ, ответственному за передачу документов в Учреждение.

Срок выполнения административного действия - в течение 1 рабочего дня, со дня поступления заявления и документов.

3.2.4. Специалист МФЦ, ответственный за делопроизводство, передает полученные документы Оператору в сроки, оговоренные соглашением о взаимодействии.

3.3. Подтверждение права на предоставление государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги)

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение Учреждением запроса в согласованном формате от Оператора.

3.3.2. В день поступления запроса должностное лицо, ответственное за прием документов в электронной форме, проверяет правильность его заполнения и по итогам проверки:

- регистрирует запрос в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю Учреждения либо иному уполномоченному им лицу (далее – руководитель).

3.3.3. Руководитель в день получения запроса от должностного лица, ответственного за прием документов в электронной форме, визирует запрос и передает его специалисту.

3.3.4. Специалист в течение 1 рабочего дня со дня получения запроса от Руководителя:

- осуществляет ввод информации в базу данных Учреждения: общую информацию о заявителях, правовую и выплатную информацию;
- подготавливает проекты межведомственных запросов о предоставлении сведений, указанных в пункте 2.6.4 Административного регламента, в государственные органы (подведомственные им организации), в распоряжении которых находятся указанные документы, и передает их на рассмотрение и подпись руководителю, или, при наличии технической возможности, формирует межведомственный запрос в электронном виде, подписывает электронной подписью и направляет его через систему межведомственного

электронного взаимодействия в соответствующий орган (организацию), в распоряжении которого находится данный документ (сведения).

3.3.3. Руководитель в день получения от специалиста проектов межведомственных запросов подписывает и передает их делопроизводителю.

3.3.4. Делопроизводитель в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя подписанных межведомственных запросов о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них) регистрирует их в электронной базе данных и направляет адресатам простым почтовым отправлением либо иным способом, согласованным с адресатами.

3.3.5. При поступлении ответов на межведомственные запросы делопроизводитель в день получения ответов регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю.

3.3.6. Руководитель в день получения от делопроизводителя ответов на межведомственные запросы:

- рассматривает поступившие ответы на межведомственные запросы и расписывает их специалисту;
- передает ответы на межведомственные запросы с проставленной резолюцией делопроизводителю.

3.3.7. В день получения ответов на межведомственные запросы с резолюцией от руководителя делопроизводитель передает ответы на межведомственные запросы специалисту.

3.3.8. Специалист в день получения ответов на межведомственные запросы от делопроизводителя, либо ответов на межведомственные запросы, полученные через систему межведомственного электронного взаимодействия:

- осуществляет автоматизированную обработку сведений о заявителе в АИС «ЭСРН МО», по итогам которой в автоматизированном режиме определяет право заявителя на приобретение транспортной карты;
- в случае отсутствия права на приобретение транспортной карты: формирует в автоматизированном режиме проект уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги (Приложение № 3), распечатывает его и передает через должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, на подпись руководителю Учреждения или иному уполномоченному им лицу;
- в случае подтверждения права на приобретение транспортной карты: делает соответствующую отметку в электронной форме запроса.

3.3.9. Руководитель Учреждения или иное уполномоченное им лицо в день получения от должностного лица Учреждения, ответственного за делопроизводство, проекта уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги, рассматривает его, подписывает и передает через должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, должностному лицу Учреждения, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.3.10. Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление государственной услуги, в день получения от руководителя Учреждения или

иного уполномоченного им лица подписанных и справки о праве на приобретение транспортной карты:

– регистрирует уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги в Журнале регистрации решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги).

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

4.1.1. Контроль за соблюдением действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами осуществляет руководитель Учреждения или иное уполномоченное им должностное лицо.

Должностные лица несут персональную ответственность за полноту, правильность выполнения ими административных процедур.

4.1.2. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.2.1. Плановые проверки осуществляются представителями Министерства на основании перспективных планов работы. Могут проводиться внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги.

4.2.2. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.3. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются по поручению руководителя Министерства или иного уполномоченного им должностного лица, оформляемого приказом.

Результаты проверки оформляются в виде справки или акта, в котором отмечаются выявленные несоответствия настоящему Административному регламенту и предложения по их устранению.

Акт подписывают должностные лица, участвовавшие при проведении проверки.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей руководитель Министерства или иное уполномоченное им должностное лицо направляет руководителю Учреждения предложения об устранении выявленных недостатков и привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждений за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление государственной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, неразглашение персональных сведений заявителей (получателей пособия).

Персональная ответственность за соблюдением должностными лицами Учреждения требований настоящего Административного регламента закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Учреждения или иным уполномоченным им лицом.

4.3.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, несет персональную ответственность за прием документов для предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента, законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление государственной услуги, несет персональную ответственность за правильность и корректность ввода информации в базу данных Учреждения, осуществление межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных услуг, законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных настоящим Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

Уполномоченное должностное лицо несет персональную ответственность

за правильность и корректность ввода информации в базу данных Учреждения, законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных настоящим Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за осуществление делопроизводства.

4.3.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет руководитель Учреждения.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Министерства с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении государственной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ УЧРЕЖДЕНИЙ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ РАБОТНИКОВ

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) подведомственных Министерству учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников (далее - жалоба).

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

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

7) отказ учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица 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 Мурманской 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. Прием жалоб осуществляется Министерством, Учреждениями, многофункциональными центрами.

Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается этим Учреждением. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя Учреждения, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в Министерство.

Жалоба рассматривается МФЦ, предоставившим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ, жалоба подается в орган власти, осуществляющий функции и полномочия учредителя МФЦ и рассматривается учредителем МФЦ.

5.2.2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра по основаниям, предусмотренным в подпунктах 2,5,7,9,10 пункта 5.1.2. Административного регламента, возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2.3 Жалоба на решения и действия (бездействие) Министерства, Учреждений и их должностных лиц может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

- 1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства;
- 2) на Едином портале;
- 3) на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги;
- 4) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Министерство, подведомственные учреждения, МФЦ.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

Информация, указанная в данном разделе, размещается в федеральном реестре государственных и муниципальных услуг (РГУ) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг и функций (ЕПГУ).

Приложение № 1
к Административному регламенту

З А Я В Л Е Н И Е № _____
НА ИЗГОТОВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНОЙ ЛЬГОТНОЙ ТРАНСПОРТНОЙ КАРТЫ

(Наименование образовательной организации и место её расположения (населённый пункт))

Я, _____
(Ф.И.О. субъекта персональных данных или его законного представителя полностью)
проживающий(ая) по _____
(Место регистрации)

на основании _____
(Реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя субъекта персональных данных)

прошу изготовить персональную льготную транспортную карту (далее – Транспортную карту), подключить её к автоматизированной системе учёта и оплаты проезда на пассажирском транспорте Мурманской области (АСУОП МО) и зарегистрировать _____

(Ф.И.О. субъекта персональных данных полностью)
в качестве пользователя услугами, предоставляемых ОАО «КГИЛЦ» (далее – Оператор), расположенному по адресу: 184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ферсмана, д.26В).

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных» настоящим

Место для фотографии	даю свое согласие Оператору на обработку с использованием средств автоматизации и без использования таких средств (далее – Согласие) предоставленных мною персональных данных пользователя Транспортной карты, которые включают:
	Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____
	Дата рождения (число, месяц, год) _____ пол _____
	Документ, удостоверяющий личность _____ серия _____ № _____
	Страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) _____
	Адрес электронной почты: _____
	Контактный телефон: _____
	Наименование льготы: _____
	Документ, подтверждающий льготу _____ № _____
	Адрес регистрации: _____

Я проинформирован(на), о том, что персональные данные, в отношении которых даётся настоящее Согласие, необходимы исключительно для достижения целей по изготовлению, выдаче и обслуживанию Оператором Транспортной карты, зарегистрированной в АСУОП МО.

Настоящее Согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении предоставленных мною персональных данных, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу, обезличивание, блокирование, уничтожение и нанесение на поверхность Транспортной карты фотографии, фамилии, имени, отчества, даты рождения, а также осуществление иных действий с предоставленными мною персональными данными, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Своим Согласием подтверждаю право Оператора на осуществление обмена (в том числе и с третьими лицами) информацией, содержащей предоставленные мною персональные данные, по защищенным информационно-телекоммуникационным сетям, включая защищенные локальные сети.

Настоящее Согласие вступает в силу с даты заполнения заявления и действует до достижения целей обработки персональных данных или до момента отзыва его на основании заявления в простой письменной форме в соответствии с законодательством РФ.

Давая такое Согласие, я действую сознательно, своей волей и в своих интересах. Достоверность указанных сведений подтверждаю.

Мне известно, что заведомо ложные сведения, предоставленные в заявлении о пользователе Транспортной карты или его представителе, могут повлечь отказ Оператора в изготовлении и обслуживании Транспортной карты.

Приложение № 2
к Административному регламенту

**Показатели доступности и качества
предоставления государственной услуги
«Выдача отдельным категориям граждан справки о праве на
приобретение единого социального проездного билета»**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления государственной услуги		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
3.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	2
Показатели качества предоставления государственной услуги		
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
6.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за повторной консультацией)	10
7.	% заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100

Приложение № 3
к Административному регламенту

Угловой штамп

УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЯ
об отказе в предоставлении государственной услуги

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес заявителя)

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителя)

В соответствии с Постановлением Правительства Мурманской области от 13.07.2005 № 275-ПП «О едином социальном проездном билете» сообщаем, что Ваше заявление и документы на выдачу транспортная карты ЕСПБ.

В связи с тем, что _____,
(указать причину)

Вам отказано в выдаче транспортной карты ЕСПБ.

Отказ в выдаче транспортной карты ЕСПБ Вы можете обжаловать в Министерстве труда и социального развития Мурманской области.

Руководитель

(подпись руководителя)

(расшифровка подписи)

Исполнитель, телефон