

Утвержден
приказом Министерства
труда и социального развития
Мурманской области
от 04.06.2020 № 361

(в редакции приказов от 13.07.2020 № 453,
от 17.09.2020 № 563, от 23.11.2020 № 696;
от 27.11.2020 № 717, от 09.08.2021 № 480;
от 11.01.2022 № 6)

**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
(транспортной карты)»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1. 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 транспортной карты (далее – транспортная карта, государственная услуга).

1.2. Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги Министерством труда и социального развития Мурманской области, а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при ее предоставлении.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги (далее – Заявитель) являются граждане, проживающие на территории Мурманской области, указанные в Перечне отдельных категорий граждан, включенных в федеральный и региональный регистры лиц и имеющих право на приобретение единого социального проездного билета, и в дополнительном перечне 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 Заявителя вправе обращаться уполномоченный представитель, полномочия которого подтверждаются представленными

документами, выданными и оформленными в соответствии с действующим законодательством (далее – представитель 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>;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр);
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.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 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 и официальных сайтах Учреждений.

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;
- 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 в сети «Интернет», в Федеральном реестре и Едином портале размещаются:

- способы предоставления услуги;
- перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных

документов, а также перечень документов, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- категория заявителей, которым предоставляется услуга;
- срок предоставления государственной услуги;
- описание результата предоставления услуги;
- сведения о правовых основаниях и размере платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц либо государственных служащих Министерства;
- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги;
- справочная информация о Министерстве.

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 Административного регламента;
- в) перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- г) образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления государственной услуги;
- д) схема размещения должностных лиц Учреждений, ответственных за консультирование граждан, и режим приема ими граждан;
- е) адреса, график работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых Заявитель может получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги;
- ж) основания и условия предоставления государственной услуги;
- з) основания для отказа в приеме документов и предоставлении государственной услуги;
- и) порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги в Министерстве, Учреждениях;
- к) 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.

1.3.23. Информация, указанная в настоящем подразделе Административного регламента, в том числе размещаемая в сети «Интернет», на Едином портале на основании сведений, содержащихся в Федеральном реестре, предоставляется Заявителю бесплатно.

1.3.24. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления 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.

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. Предоставление государственной услуги осуществляют Учреждения, подведомственные Министерству.

Министерство организует, координирует и контролирует деятельность Учреждений в рамках предоставления государственной услуги.

2.2.2. Государственная услуга предоставляется в Многофункциональном центре или 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.

2.2.3. При предоставлении государственной услуги Учреждения взаимодействуют с:

- с Оператором;

- с МВД России в части получения сведений о наличии либо отсутствии регистрации по месту жительства и месту пребывания гражданина Российской Федерации в пределах Мурманской области;

- с Пенсионным фондом Российской Федерации в части получения сведений, подтверждающих факт установления инвалидности, из федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов».

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

1) При личном обращении Заявителя в Многофункциональный центр или МФЦ;

- выдача транспортной карты Заявителю;
- направление Заявителю уведомления об отказе в выдаче транспортной карты.

2) В случае подачи заявления через Единый портал:

- подтверждение права Заявителя на получение транспортной карты;
- направление Заявителю уведомления об отсутствии у него права на получение транспортной карты.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Максимальное время ожидания Заявителей в очереди при подаче документов, при получении консультации или при получении конечного результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.4.2. Многофункциональный центр или МФЦ обеспечивает передачу Оператору принятых от Заявителя электронных копий (скан-копий) заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в течение следующего рабочего дня после принятия заявления.

2.4.3. Оператор после получения из Многофункционального центра или МФЦ пакетов электронных копий (скан-копий) заявления 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, установленными соглашением об информационном взаимодействии.

Срок представления Учреждением соответствующей информации Оператору - до 5 дней со дня поступления запроса.

2.4.4. Учреждение в течение 5 дней со дня поступления заявления через Единый портал осуществляет проверку права Заявителя на получение транспортной карты.

Максимальный срок предоставления результата государственной услуги, указанного в подпункте 2 подраздела 2.3 Административного регламента, составляет 7 рабочих дней со дня регистрации запроса в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.4.5. Учреждение вправе провести проверку сведений, содержащихся в представленных заявителем документах, путем направления запросов в организации, располагающие необходимыми сведениями.

2.4.6. Общий срок предоставления государственной услуги с даты подачи заявления и документов до поступления транспортной карты в Многофункциональный центр или МФЦ для выдачи Заявителю:

- в случае первичного установления права на приобретение ЕСПБ и (или) первичного получения транспортной карты не должен превышать 20 календарных дней с даты подачи заявления;

- в случае восстановления транспортной карты не должен превышать 10 календарных дней с даты подачи заявления.

2.4.7. Срок перевыпуска карты в случае выявления опечаток и (или) ошибок, допущенных при ее оформлении, не может превышать 5 рабочих дней с даты поступления соответствующего заявления.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

2.5.1. Государственная услуга 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;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»³;
- Законом Мурманской области от 23.12.2004 № 549-01-ЗМО «О государственной социальной помощи в Мурманской области»⁴;
- постановление Правительства Мурманской области от 21.01.2005 № 10-ПП «О введении на территории Мурманской области единого социального проездного билета»⁵;
- постановление Правительства Мурманской области от 13.07.2005 № 275-ПП «О едином льготном социальном проездном билете»⁶;
- постановлением Правительства Мурманской области от 05.11.2019 № 503-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве труда и социального развития Мурманской области»⁷.

2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, указанный в пункте 2.5.1 настоящего Административного регламента, размещается:

- на официальном сайте Министерства;
- в Федеральном реестре;
- на Едином портале.

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 Заявители представляют лично либо через представителя Заявителя в Многофункциональный центр или МФЦ по месту жительства или месту пребывания личное заявление на изготовление транспортной карты (Приложение № 1 к Административному регламенту).

¹ «Российская газета», № 210, 29.10.1997.

² «Российская газета», № 168, 30.07.2010.

³ «Российская газета», № 165, 29.07.2006.

⁴ «Мурманский Вестник», № 245, 24.12.2004.

⁵ «Мурманский Вестник», № 11, 25.01.2005.

⁶ «Мурманский Вестник», № 137, 20.07.2005.

⁷ «Электронный бюллетень Правительства Мурманской области» <http://www.gov-murman.ru>, 08.11.2019.

Кроме того, для принятия решения о предоставлении государственной услуги необходимы следующие документы (сведения):

а) документы, удостоверяющие личность Заявителя либо личность и полномочия представителя Заявителя;

б) сведения, подтверждающие проживание заявителя на территории Мурманской области;

в) документы установленного образца, подтверждающие отнесение заявителя к одной из категорий граждан, включенных в Перечень (удостоверение, справка, свидетельство).

2.6.2. 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.

2.6.3. Сведения, указанные в подпунктах «б» и «в», пункта 2.6.1 Административного регламента запрашиваются Учреждением в государственных органах, органах местного самоуправления и организациях, в распоряжении которых они имеются, 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. Обязанность по предоставлению документов, указанных в подпункте «а» пункта 2.6.1 Административного регламента возложена на Заявителя.

2.6.5. 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 б

статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– 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 перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Мурманской области, утвержденный постановлением Правительства Мурманской области от 20.04.2011 №198-ПП;

– представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6.6. 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.

2.6.7. В случае подачи заявления о выдаче дубликата транспортной карты Заявитель представляет документы, предусмотренные подпунктом «а» пункта 2.6.1 Административного регламента, а так же документ, подтверждающий факт перечисления заявителем платы за изготовление дубликата транспортной карты.

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 для первичного установления права на приобретение ЕСПБ и (или) первичного получения транспортной карты отсутствуют.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме документов на восстановление транспортной карты является отсутствие документального подтверждения платы за изготовление дубликата транспортной карты.

2.7.3. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- несоответствие Заявителя требованиям, указанным в пункте 1.2.1 Административного регламента;

- наличие противоречий или несоответствий в документах (сведениях), необходимых для предоставления услуги, представленных заявителем и (или) полученных в порядке межведомственного взаимодействия.

2.7.4. Основаниями для отказа в рассмотрении документов, поступивших в электронном виде являются:

- подача запроса о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, в электронной форме с нарушением установленных требований;

- представленные документы утратили силу на момент обращения за услугой (документ, удостоверяющий личность, документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя, в случае обращения за предоставлением услуги указанным лицом);

- представленные документы содержат подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления услуги;

- несоблюдение установленных статьей 11 Федерального закона от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи.

2.7.5. Оснований для приостановления принятия решения о предоставлении государственной услуги не предусмотрено.

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

2.8.1. Государственная услуга по определению права отдельных категорий граждан на выдачу (пополнение) единого социального проездного билета (транспортной карты) осуществляется бесплатно.

2.8.2. Изготовление дубликата транспортной карты осуществляется за счет средств заявителя. Плата за изготовление дубликата транспортной карты перечисляется Оператору, осуществляющему выпуск микропроцессорных многофункциональных транспортных карт на территории Мурманской области.

Размер платы составляет 160 рублей.

Реквизиты для перечисления платы:

ИНН 5101600300 КПП 511801001;

ОГРН 1025100507046 ОКПО 27930425 ОКАТО 47405000000;

Получатель: Открытое акционерное общество «Кольский геологический информационно-лабораторный центр»;

Расчетный счет № 40702810441050000075 в Отделении № 8627 ПАО Сбербанк г. Мурманск;

БИК 044705615;

Статья: «Плата за изготовление дубликата транспортной карты».

2.8.3. Плата за изготовление дубликата транспортной карты производится гражданином до подачи документов в Многофункциональный центр или МФЦ.

2.8.4. Факт произведенной оплаты за изготовление дубликата транспортной карты подтверждается заявителем путем предоставления

оригинала квитанции, выдаваемой плательщику кредитной организацией, в которой производилась оплата, либо квитанцией, сформированной с помощью интернет-банкинга.

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, в Многофункциональный центр или МФЦ, оказание должностным лицом, ответственным за консультирование граждан, необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению консультации.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления

государственной услуги

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

2.11. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.11.1. Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу осуществляется в части обеспечения возможности подачи заявлений в Многофункциональном центре или МФЦ независимо от места жительства (места пребывания) на территории Мурманской области или посредством Единого портала.

2.11.2. Заявителям обеспечивается возможность представления заявления и прилагаемых документов в форме электронных документов посредством Единого портала.

В этом случае заявитель (представитель заявителя) авторизуется на Едином портале посредством подтвержденной учетной записи в ЕСИА, заполняет заявление о предоставлении государственной услуги с использованием интерактивной формы в электронном виде.

Заполненное заявление о предоставлении государственной услуги отправляется заявителем вместе с прикрепленными электронными образами документов, необходимыми для предоставления государственной услуги, в Учреждения. При авторизации в ЕСИА заявление о предоставлении государственной услуги считается подписанным простой электронной подписью заявителя (представителя заявителя).

2.11.3. При предоставлении государственной (муниципальной) услуги в электронной форме заявителю обеспечиваются:

- получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- формирование заявления;
- прием и регистрация Учреждением заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- получение результата предоставления государственной услуги;
- получение сведений о ходе рассмотрения заявления;
- осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения либо действия (бездействие) должностных лиц Учреждения.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

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

- а) в случае обращения в Многофункциональный центр или МФЦ:
 - прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги в Многофункциональном центре или МФЦ;
 - определение права отдельных категорий граждан на выдачу (пополнение) единого социального проездного билета;
 - выдача транспортной карты или дубликата транспортной карты (далее – выдача транспортной карты).
- б) в случае подачи заявления через Единый портал:
 - проверка документов и регистрация заявления;
 - рассмотрение документов и сведений;
 - определение права отдельных категорий граждан на выдачу (пополнение) единого социального проездного билета;
 - уведомление заявителя о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения в части определения права на получение транспортной карты.

Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме установлен в подразделе 3.4 Административного регламента.

3.1.2. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах установлен в подразделе 3.5 Административного регламента.

3.1.3. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги, выполняемых Многофункциональным центром или МФЦ:

- информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в Многофункциональном центре или МФЦ, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги;
- прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги в Многофункциональном центре или МФЦ;
- выдача транспортной карты.

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

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

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 личность и полномочия представителя Заявителя;

- проверяет правильность заполнения заявления и наличие документа, подтверждающего факт перечисления заявителем платы за изготовление дубликата транспортной карты (в случае подачи заявления на восстановление транспортной карты) и:

- а) в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 Административного регламента, и отсутствии 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 Заявителю (представителю Заявителя) текст заявления и предлагает ему поставить личную подпись;

- б) в случае отсутствия документального подтверждения платы за изготовление дубликата транспортной карты – уведомляет о данном факте Заявителя и возвращает заявление и документы;

- сканирует заявление и прилагаемые документы (при наличии) каждый документ отдельным файлом и направляет Оператору их электронные копии, подписанные 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 Заявителем (представителем Заявителя) в расписке;

- выдает Заявителю (представителю Заявителя) первый экземпляр расписки;

- передает должностному лицу в офисе Многофункционального центра или МФЦ, ответственному за хранение и контроль документов, второй экземпляр расписки вместе с оригиналом заявления.

Срок выполнения административных действий – 20 минут.

3.2.3. Должностное лицо Многофункционального центра или МФЦ, ответственное за прием и передачу документов:

- формирует и распечатывает 2 (два) экземпляра реестра документов;
- не реже одного раза в неделю передает 2 (два) экземпляра реестра и прилагаемые к нему заявления курьеру Оператора;

- контролирует проставление подписи курьером в 2 (двух) экземплярах реестра и передает первый экземпляр реестра курьеру Оператора.

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

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение Учреждением запроса на определение права отдельных категорий граждан на выдачу (пополнение) единого социального проездного билета (далее – запрос) в согласованном формате от Оператора.

3.3.2. В день поступления запроса должностное лицо Учреждения, 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 Учреждения, ответственного за прием документов в электронной форме, визирует запрос и передает его должностному лицу Учреждения, ответственному за ввод информации в базу данных Учреждения, подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (далее – специалист).

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

- осуществляет ввод информации в базу данных Учреждения: общую и правовую информацию о заявителях;

- подготавливает при необходимости проекты межведомственных запросов о предоставлении сведений, указанных в пункте 2.6.3 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. Делопроизводитель в день поступления ответов на межведомственные запросы 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 автоматизированной информационной системе «Электронный социальный регистр населения Мурманской области», по итогам которой в автоматизированном режиме определяет право заявителя на предоставление государственной услуги;

- в случае отсутствия права на предоставление государственной услуги: формирует в автоматизированном режиме проект уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги (Приложение № 3 к Административному регламенту), распечатывает два экземпляра уведомления и передает их через делопроизводителя на подпись руководителю;

- в случае подтверждения права на предоставление государственной услуги делает соответствующую отметку в электронной форме запроса;

- направляет Оператору информацию о подтверждении права на предоставление (об отказе в предоставлении) государственной услуги в согласованном формате.

3.3.9. Руководитель в день получения от делопроизводителя двух экземпляров проекта уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги, рассматривает, подписывает и передает их делопроизводителю.

3.3.10. Делопроизводитель в день получения от руководителя двух экземпляров уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги:

- регистрирует их в электронной базе данных исходящей корреспонденции;

- один экземпляр направляет заявителю простым почтовым отправлением;

- второй экземпляр передает специалисту.

3.3.11. Специалист в день получения от руководителя подписанного уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги:

- регистрирует его в Журнале регистрации решений о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги);

- приобщает в папку для уведомлений об отказе в предоставлении государственной услуги.

Срок выполнения административных действий – 5 дней.

3.4. Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме

3.4.1. Формирование заявления.

Формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на Едином портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

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

г) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

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

е) возможность доступа заявителя на Единый портал к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в Учреждение посредством Единого портала.

3.4.2. Учреждение обеспечивает в срок не позднее 1 рабочего дня с момента подачи заявления на Едином портале, а в случае его поступления в нерабочий или праздничный день, – в следующий за ним первый рабочий день:

а) прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении заявления;

б) регистрацию заявления и направление заявителю уведомления о регистрации заявления либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.4.3. Электронное заявление становится доступным для должностного лица Учреждения, ответственного за прием и регистрацию заявления в автоматизированной информационной системе «Электронный социальный регистр населения Мурманской области».

Ответственное должностное лицо:

проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с Единого портала, с периодом не реже 2 раз в день;

рассматривает поступившие заявления и приложенные образы документов (документы);

производит действия в соответствии с пунктом 3.5.2 и подразделом 3.3

настоящего Административного регламента.

3.4.4. Получение информации о ходе рассмотрения заявления (в части определения права на получение транспортной карты) производится в личном кабинете на ЕПГУ, при условии авторизации. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного заявления, а также информацию о дальнейших действиях в личном кабинете по собственной инициативе, в любое время.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения в части определения права на получение транспортной карты.

3.5. Выдача транспортных карт

3.5.1. При поступлении в Многофункциональный центр или МФЦ от Оператора реестра транспортных карт (далее – реестр) с приложенными транспортными картами и реестра решений об отказе в предоставлении государственной услуги (далее – реестр уведомлений) должностное лицо Многофункционального центра или МФЦ, ответственное за прием и передачу документов:

- принимает по реестру транспортные карты, расписывается в 2-х экземплярах реестра об их получении;
- расписывается в 2-х экземплярах реестра уведомлений об его получении;
- передает первые экземпляры реестра и реестра уведомлений курьеру Оператора;
- подшивает вторые экземпляры реестра и реестра уведомлений в папку контроля и исполнения обращений заявителей по государственным услугам Учреждения и делает соответствующие отметки в Журнале АИС МФЦ.

3.5.2. Должностное лицо Многофункционального центра или МФЦ, ответственное за выдачу транспортных карт в день обращения заявителя за транспортной картой:

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

– проверяет транспортную карту на предмет опечаток и ошибок, допущенных при ее оформлении.

3.5.2.1. При отсутствии допущенных ошибок и опечаток вносит сведения о получении транспортной карты заявителем во второй экземпляр расписки и отрывной талон к заявлению на изготовление транспортной карты;

– контролирует проставление подписи Заявителя (представителя Заявителя) о получении транспортной карты во втором экземпляре расписки и отрывном талоне к заявлению на изготовление транспортной карты;

– выдает транспортную карту заявителю;

– подшивает расписку с подписью заявителя о получении транспортной карты и заявление с отрывным талоном в папку контроля и исполнения обращений Заявителей по государственным услугам Учреждения.

3.5.2.2. При установлении допущенных при оформлении транспортной карты ошибок и опечаток выполняет административные действия, предусмотренные подразделом 3.5 Административного регламента.

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

3.6.1. Основанием для начала административного действия является установление заявителем или должностным лицом Многофункционального центра или МФЦ в ходе выдачи транспортной карты допущенных при ее оформлении ошибок и опечаток.

3.6.2. Должностное лицо Многофункционального центра или МФЦ, ответственное за выдачу транспортных карт предлагает заявителю написать заявление о перевыпуске транспортной карты, в котором отражается выявленная ошибка или опечатка (Приложение № 4 к Административному регламенту):

– оформляет заявление в 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 направляет Оператору электронную копию, подписанную 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 Многофункционального центра или МФЦ, ответственному за хранение и контроль документов, второй экземпляр расписки вместе с оригиналом заявления.

Срок выполнения административных действий – 20 минут.

Заявление о перевыпуске транспортной карты вместе с формируемыми реестрами передаются Оператору в порядке, предусмотренном пунктом 3.2.3 Административного регламента.

3.6.3. Сроки подготовки исправленной транспортной карты и передачи ее в Многофункциональный центр или МФЦ для выдачи заявителю не должны превышать 5 рабочих дней.

3.6.4. После перевыпуска транспортной карты Оператор направляет ее курьерской доставкой в Многофункциональный центр или МФЦ.

3.6.5. При поступлении в Многофункциональный центр или МФЦ от Оператора транспортных карт должностное лицо Многофункционального центра или МФЦ выполняет административные действия, предусмотренные подразделом 3.4 Административного регламента.

3.6.6. Результатом административной процедуры является выдача заявителю исправленной транспортной карты.

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 консультирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

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

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

Делопроизводитель 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, Многофункциональным центром, МФЦ.

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 Многофункциональным центром, МФЦ, предоставившим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) его должностного лица и (или) работника.

Жалоба на решение и (или) действие (бездействие) работника Многофункционального центра или МФЦ подается руководителю Многофункционального центра или МФЦ соответственно.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) Многофункционального центра или МФЦ, руководителя Многофункционального центра или МФЦ подается учредителю Многофункционального центра или МФЦ соответственно.

5.2.2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) работника Многофункционального центра или МФЦ возможно в случаях, указанных в подпунктах 1,3,4,6,8 пункта 5.1.2 настоящего Административного регламента.

5.2.3 Жалоба на решения и действия (бездействие) Министерства, Учреждений и их должностных лиц может быть подана заявителем через Многофункциональный центр или МФЦ. При поступлении такой жалобы Многофункциональный центр или 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, Многофункциональные центры или 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 подразделе, размещается в федеральном реестре и на Едином портале.

Приложение № 1
к Административному регламенту

ГОКУ _____

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

(Наименование МФЦ и место его 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 личность заявителя, а также личность и полномочия законного представителя субъекта персональных данных)

прошу изготовить многофункциональную транспортную карту / дубликат транспортной карты (далее – Транспортная карта)/ (нужное подчеркнуть), 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 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:		
Категория гражданина, имеющего право на льготу		
Документ, подтверждающий льготу (наименование и реквизиты)		№
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.

Условия договора Поручения между заявителем и Оператором и правилами пользования Транспортной картой, размещенные на официальном сайте Оператора АСУОП МО <http://www.карта51.рф>, принимаю и обязуюсь их соблюдать. Я предупрежден(а), что в случаях прекращения права пользования льготным проездом с использованием Транспортной карты на основании Положения о едином социальном проездном билете, утвержденного постановлением Правительства Мурманской области от 13.07.2005 № 275-ПП, либо нарушения правил пользования Транспортной картой, Оператор имеет право в одностороннем порядке произвести блокировку Транспортной карты.

_____	_____	_____
(Дата подачи заявления)	(Подпись)	(Расшифровка подписи)
ОТРЫВНОЙ ТАЛОН К ЗАЯВЛЕНИЮ		НА ИЗГОТОВЛЕНИЕ ТРАНСПОРТНОЙ
№ _____	_____	КАРТЫ
_____	_____	
(Дата подачи заявления)	(Наименование МФЦ и место его расположения (населённый пункт))	
	получил(ла) Транспортную	
	карту	
_____	_____	_____
(Фамилия и инициалы пользователя или егопредставителя)		(Номер Транспортной карты)
_____	_____	_____
(Дата выдачи Транспортной карты)	(Подпись о получении)	Фамилия и инициалы специалиста, выдавшего Транспортную карту
		(Подпись специалиста)

Срок выполнения: изготовление транспортной карты - 20 календарных дней с даты подачи заявления; изготовление и выдача дубликата транспортной карты - 10 календарных дней с даты подачи заявления.

Справки по телефону: 8-800-200-600-5

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)

Ваше заявление и документы на выдачу multifunctional transport card (далее – транспортная карта) в соответствии с постановлением Правительства Мурманской области от 13.07.2005 № 275-ПП «О едином социальном проездном билете» рассмотрены.

В связи с тем, что _____

_____,
(указать причину)

Вам отказано в выдаче транспортной карты.

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

Руководитель

(подпись руководителя)

(расшифровка подписи)

Исполнитель, телефон

Приложение № 4
к Административному регламенту

**ЗАЯВЛЕНИЕ
НА ПЕРЕВЫПУСК ТРАНСПОРТНОЙ КАРТЫ**

Заявитель:

_____ (указать Ф.И.О. как в документе, удостоверяющем личность)

Паспортные данные:

Контактный телефон: _____

Номер ТК: _____

Прошу перевыпустить транспортную карту ЕСПБ в связи с ошибочной персонализацией при изготовлении.

Подписывая настоящее заявление:

- подтверждаю, что все указанные выше сведения являются достоверными, и осознаю, что в случае предоставления недостоверной информации самостоятельно и в полном объеме несу риск наступления любых негативных последствий предоставления такой информации;
- подтверждаю согласие на обработку Оператором персональных данных, указанных мной в данном заявлении, а именно совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в том числе с поручением обработки персональных данных третьим лицам (далее – Агент). Срок предоставления согласия 5 лет.
- соглашаюсь с тем, что сданная мной Карта возврату не подлежит.

Подпись заявителя _____ «__» _____ 20__ г.

ДЛЯ СЛУЖЕБНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

В ходе визуального осмотра ТК выявлено, что персональные данные не соответствуют личности льготника.

Сотрудник: _____ «__» _____ 20__ г.

ЭКЗЕМПЛЯР ЗАЯВИТЕЛЯ (Обязательно для сохранения!)

Заявитель сдал Транспортную карту ЕСПБ

Номер ТК: _____

Заявление на перевыпуск транспортной карты ЕСПБ принял:

Сотрудник: _____ «__» _____ 20__ г.