



КонсультантПлюс

Приказ управления социальной политики
Липецкой обл. от 06.04.2022 N 52-Н
(ред. от 16.05.2023)

"Об утверждении административного
регламента предоставления государственной
услуги по предоставлению ежемесячной
денежной компенсации расходов по договору
найма (поднайма) жилого помещения
детям-сиротам и детям, оставшимся без
попечения родителей, лицам из числа
детей-сирот и детей, оставшихся без
попечения родителей"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 27.04.2024

УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ от 6 апреля 2022 г. N 52-Н

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ ДЕНЕЖНОЙ КОМПЕНСАЦИИ РАСХОДОВ ПО ДОГОВОРУ НАЙМА (ПОДНАЙМА) ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ ДЕТЯМ-СИРОТАМ И ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, ЛИЦАМ ИЗ ЧИСЛА ДЕТЕЙ-СИРОТ И ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ

Список изменяющих документов
(в ред. приказов управления социальной политики Липецкой обл.
от 28.09.2022 N 101-Н, от 16.05.2023 N 37-Н)

Во исполнение Федерального [закона](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [постановления](#) администрации Липецкой области от 9 августа 2011 года N 282 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Липецкой области, Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг", приказываю:

Утвердить административный [регламент](#) предоставления государственной услуги по предоставлению ежемесячной денежной компенсации расходов по договору найма (поднайма) жилого помещения детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Начальник управления
Т.В.АНДРЕЕВА

Приложение
к приказу
управления социальной политики
Липецкой области "Об утверждении
административного регламента
предоставления государственной услуги
по предоставлению ежемесячной денежной
компенсации расходов по договору
найма (поднайма) жилого помещения
детям-сиротам и детям, оставшимся
без попечения родителей,
лицам из числа детей-сирот и детей,

оставшихся без попечения родителей"

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ ДЕНЕЖНОЙ КОМПЕНСАЦИИ РАСХОДОВ ПО ДОГОВОРУ НАЙМА (ПОДНАЙМА) ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ ДЕТЯМ-СИРОТАМ И ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, ЛИЦАМ ИЗ ЧИСЛА ДЕТЕЙ-СИРОТ И ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ

Список изменяющих документов
(в ред. приказов управления социальной политики Липецкой обл.
от 28.09.2022 N 101-Н, от 16.05.2023 N 37-Н)

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению ежемесячной денежной компенсации расходов по договору найма (поднайма) жилого помещения детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее - административный регламент) определяет стандарт, сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами и заявителем (далее - государственная услуга).

2. Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги (далее - заявители) являются постоянно проживающие на территории Липецкой области и у которых наступило право на обеспечение жилыми помещениями специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений в соответствии со [статьей 8](#) Федерального закона от 21 декабря 1996 года N 159-ФЗ "О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей":

дети-сироты;

дети, оставшиеся без попечения родителей;

лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информирование о порядке и ходе предоставления государственной услуги осуществляется управлением социальной политики Липецкой области (далее - Управление), учреждениями социальной защиты населения по месту жительства (далее - Учреждение), областным бюджетным учреждением "Уполномоченный многофункциональный центр по

предоставлению государственных и муниципальных услуг Липецкой области" и его структурными подразделениями (далее - УМФЦ), с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - ЕПГУ), средств телефонной связи, средств массовой информации, информационных материалов, путем направления письменного ответа на обращение заявителя по почте, при личном приеме заявителей в Управлении, в Учреждениях или УМФЦ.

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

круг заявителей;

срок предоставления государственной услуги;

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

размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

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

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

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

Информация на ЕПГУ и официальном сайте Управления о порядке и сроках предоставления государственной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

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

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист Учреждения, в функции которого входит предоставление государственной услуги (далее - уполномоченный специалист), подробно и в вежливой (корректной) форме консультирует обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалистом, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

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

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

Консультации предоставляются по вопросам:

графика работы;

перечня документов, необходимых для предоставления заявителям государственной услуги;

порядка заполнения реквизитов заявления о предоставлении заявителю государственной услуги;

порядка и условий предоставления государственной услуги;

сроков предоставления государственной услуги;

оснований прекращения государственной услуги;

порядка обжалования решений, действий (бездействия) Управления и его должностных лиц, Учреждений, УМФЦ и их работников, предоставляющих государственную услугу.

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

текст административного регламента с приложениями;

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

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

порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

образец заполнения заявления;

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

Управление, Учреждения обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе Регионального реестра и на официальных сайтах Управления, Учреждений.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4. Наименование государственной услуги

9. Наименование государственной услуги - предоставление ежемесячной денежной компенсации расходов по договору найма (поднайма) жилого помещения детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

5. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

10. Предоставление государственной услуги осуществляется Учреждениями во взаимодействии с УМФЦ.

Согласно [пункту 3 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон) Учреждение, УМФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в [Перечень](#) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Липецкой области от 10 ноября 2022 года N 239 "Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Липецкой области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и признании утратившими силу некоторых постановлений администрации Липецкой области".

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 16.05.2023 N 37-Н)

При предоставлении государственной услуги в целях получения информации, необходимой для предоставления государственной услуги, Учреждения осуществляют взаимодействие с:

- исполнительным органом государственной власти Липецкой области в сфере образования и науки;

- территориальным органом федерального органа исполнительной власти, осуществляющего государственный кадастровый учет недвижимого имущества и государственную регистрацию прав на недвижимое имущество;

территориальным органом Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации.

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 16.05.2023 N 37-Н)

6. Описание результата предоставления государственной услуги

11. Результатом предоставления государственной услуги является решение о предоставлении ежемесячной денежной компенсации расходов по договору найма (поднайма) жилого помещения либо решение об отказе в предоставлении ежемесячной денежной компенсации расходов по договору найма (поднайма) жилого помещения.

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

Информация о предоставлении (осуществлении) государственной услуги размещается в Единой государственной информационной системе социального обеспечения. Размещение указанной информации в Единой государственной информационной системе социального обеспечения осуществляется в соответствии с Федеральным [законом](#) от 17 июля 1999 года N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи".

7. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации и Липецкой области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

12. Государственная услуга предоставляется в течение 10 рабочих дней со дня приема заявления и прилагаемых к нему документов.

Абзацы второй - третий утратили силу. - [Приказ](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 16.05.2023 N 37-Н.

(п. 12 в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

8. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

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

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

14. Для предоставления государственной услуги заявитель либо его представитель обращаются в Учреждение по месту проживания по договору найма (поднайма) жилого помещения или в УМФЦ с [заявлением](#), по форме, установленной Приложением к Порядку предоставления ежемесячной денежной компенсации расходов по договору найма (поднайма) жилого помещения детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденному постановлением администрации Липецкой области от 6 декабря 2021 года N 523 (далее - Порядок).

Для назначения ежемесячной денежной компенсации расходов по договору найма (поднайма) жилого помещения представляются:

документ, удостоверяющий личность заявителя, и (или) документ, удостоверяющий личность представителя, документ, подтверждающий полномочия представителя (в случае обращения представителя);

договор найма (поднайма) жилого помещения, заключенный на территории Липецкой области в соответствии с нормами действующего законодательства.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти Липецкой области, иных органов и организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

15. Для предоставления государственной услуги Учреждение в установленном законодательством порядке в рамках межведомственного информационного взаимодействия запрашивает:

сведения от исполнительного органа государственной власти Липецкой области в сфере образования и науки:

а) о нахождении заявителя в списке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц, которые относились к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и достигли возраста 23 лет, у которых наступило право на обеспечение жилыми помещениями;

б) о лицах, являющихся членами семьи (супругом, супругой) или близкими родственниками (дедушками, бабушками, полнородными и неполнородными братьями и сестрами) заявителя, а также бывшими опекунами и попечителями;

сведения из территориального органа федерального органа исполнительной власти, осуществляющего государственный кадастровый учет недвижимого имущества и государственную регистрацию прав на недвижимое имущество, о государственной регистрации договора найма жилого помещения на территории Липецкой области, заключенного на срок не менее года;

сведения о страховом номере индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования от территориального органа Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации.

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 16.05.2023 N 37-Н)

Заявитель вправе представить указанные документы по собственной инициативе.

11. Указание на запрет требовать от заявителя

16. Запрещено требовать от заявителя:

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

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

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не

указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона;

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

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

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

представление заявления, не соответствующего форме, установленной Порядком.

представление неполного комплекта документов, предусмотренных [пунктом 14](#) административного регламента.

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

18. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

представление заявителем документов, содержащих недостоверные сведения;

несоответствие заявителя условиям, установленным [пунктом 2](#) административного регламента.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

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

19. Для предоставления государственной услуги заявителю необходимо получение следующих необходимых и обязательных услуг:

Наименование услуги	Основание предоставления	Сведения о выдаваемом документе	Организация, оказывающая услугу
---------------------	--------------------------	---------------------------------	---------------------------------

Включение в список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц, которые относились к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и достигли возраста 23 лет, которые подлежат обеспечению жилыми помещениями	Закон Липецкой области от 6 июня 2007 года N 54-ОЗ "О порядке предоставления гражданам жилых помещений специализированного жилищного фонда Липецкой области"	нормативный правовой акт о включении в список	Орган местного самоуправления
--	---	---	-------------------------------

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

20. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно, государственная пошлина не взимается.

16. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

21. Предоставление государственной услуги "Включение в список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц, которые относились к категории детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и достигли возраста 23 лет, которые подлежат обеспечению жилыми помещениями" осуществляется бесплатно, государственная пошлина не взимается.

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

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

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

23. Запрос о предоставлении государственной услуги регистрируется в день поступления специалистом Учреждения, ответственным за прием документов (далее - специалист по приему документов).

Регистрация запроса осуществляется с использованием автоматизированной системы "Адресная социальная помощь" (далее - АС АСП) с проставлением регистрационного номера и даты.

19. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

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

В целях получения инвалидами государственной услуги Учреждения должно обеспечивать:

возможность беспрепятственного входа и выхода из здания;

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

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

допуск в здание, в котором предоставляется государственная услуга, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

допуск в здание Учреждения сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

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

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

При отсутствии возможности оборудовать здание и помещение (место предоставления

государственной услуги) в соответствии с вышеперечисленными требованиями прием граждан, являющихся инвалидами, осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (комнатах), расположенных на первых этажах здания, либо предоставление государственной услуги осуществляется по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме при наличии возможности такого предоставления.

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

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

Места ожидания на представление и оформление документов оборудуются столами, стульями, кресельными секциями.

Помещение для непосредственного взаимодействия специалиста с заявителем должно быть организовано в виде отдельного рабочего места для каждого ведущего прием специалиста.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

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

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

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

20. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в УМФЦ, возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

25. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

возможность подачи документов для предоставления государственной услуги и получение результата государственной услуги в УМФЦ по экстерриториальному принципу;

удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;

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

соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) работников Учреждения при предоставлении государственной услуги;

предоставление возможности получения информации о ходе и результате предоставления государственной услуги в УМФЦ;

размещение информации о государственной услуге в Региональном реестре и на ЕПГУ;
(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

26. Заявитель взаимодействует со специалистами УМФЦ, Учреждения не более двух раз, не более 15 минут - при обращении за предоставлением государственной услуги.

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

21. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в УМФЦ по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

28. Особенности предоставления государственной услуги в УМФЦ определяются [разделом VI](#) административного регламента.

29. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

30. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Управления, Учреждений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на ЕПГУ.
(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

22. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий)

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

прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги;

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

принятие решения о предоставлении государственной услуги либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги, направление решения о предоставлении государственной услуги либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги в УМФЦ для уведомления заявителя о принятом решении.

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

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

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

При подаче заявления и прилагаемых к нему документов через УМФЦ административная процедура осуществляется работником УМФЦ в порядке, установленном [подразделом 45](#) административного регламента.

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

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

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

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

правильности заполнения заявления;

наличия всех необходимых сведений и документов согласно перечню, указанному в [пункте 14](#) административного регламента;

соответствия представленных документов требованиям действующего законодательства.

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

При установлении обстоятельств, указанных в [пункте 17](#) административного регламента, специалист по приему документов уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах, отказывает в приеме документов и возвращает документы заявителю.

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

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

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

Максимальный срок административного действия - 15 минут.

Заявитель несет ответственность за достоверность представленных сведений и документов.

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

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

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

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 рабочий день.

24. Взаимодействие с органами и организациями, участвующими

в предоставлении государственной услуги

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

В случае, если для предоставления государственной услуги необходимы документы и сведения, предусмотренные **пунктом 15** административного регламента, которые специалист по приему документов не вправе требовать от заявителя, то сбор таких документов и информации осуществляется в рамках межведомственного взаимодействия Учреждением.

Специалист по приему документов направляет в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного информационного взаимодействия, запросы в органы, обладающие необходимой информацией.

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

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

Результат административной процедуры: формирование полного электронного дела заявителя.

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

Максимальный срок административной процедуры составляет 6 рабочих дней.

25. Принятие решения о предоставлении государственной услуги либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги, направление решения о предоставлении государственной услуги либо решения об отказе в предоставлении государственной услуги в УМФЦ для уведомления заявителя о принятом решении

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

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

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги уполномоченный специалист подготавливает проект решения о предоставлении государственной услуги в форме приказа о предоставлении ежемесячной денежной компенсации расходов по

договору найма (поднайма) жилого помещения.

При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных [пунктом 18](#) административного регламента, уполномоченный специалист подготавливает проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги в форме приказа об отказе в предоставлении ежемесячной денежной компенсации расходов по договору найма (поднайма) жилого помещения.

Подготовленный проект приказа о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги передается на согласование руководителю структурного подразделения Учреждения, ответственному за предоставление государственной услуги (далее - руководитель структурного подразделения Учреждения), который в случае согласия с выводами уполномоченного специалиста, согласовывает его путем проставления на проекте приказа визы.

Максимальный срок административного действия - 2 рабочих дня.

37. Согласованный руководителем структурного подразделения Учреждения проект приказа передается на подпись руководителю Учреждения.

Руководитель учреждения рассматривает проект решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении и подписывает приказ о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении.

Максимальный срок административного действия - 1 рабочий день.

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

Результат административной процедуры: принятие приказа о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

Способ фиксации результата административной процедуры: приобщение приказа о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении к электронному делу заявителя в АС "АСП".

Максимальный срок административной процедуры составляет 3 рабочих дня.

38. Уполномоченный специалист информирует заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении позволяющим, достоверно установить дату направления уведомления, и направляет решение о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении в УМФЦ в электронной форме.

Максимальный срок административного действия - 3 рабочих дня.

39. Ежемесячная денежная компенсация расходов по договору найма (поднайма) жилого помещения предоставляется заявителю с первого числа месяца, следующего за месяцем обращения, до фактического обеспечения его жилым помещением.
(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

Компенсация перечисляется по выбору заявителя на счет, открытый им в кредитной организации на территории Российской Федерации, в соответствии с реквизитами, указанными в заявлении, или путем перевода через организации федеральной почтовой связи ежемесячно не позднее 15 числа каждого месяца.

26. Порядок осуществления в электронной форме административных процедур (действий) в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

40. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

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

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

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

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

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

(в ред. приказов управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н, от 16.05.2023 N 37-Н)

Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, передает заявление и представленные заявителем документы уполномоченному специалисту.

Уполномоченный специалист рассматривает заявление и проверяет представленные

документы на предмет наличия опечаток и/или ошибок.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и/или ошибок уполномоченный специалист подготавливает проект решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отказе в исправлении опечаток и/или ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, и передает его с электронным делом заявителя руководителю Учреждения.

Руководитель Учреждения рассматривает и подписывает проект решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отказе в исправлении опечаток и/или ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, с указанием причин отказа. После подписания руководителем Учреждения решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отказе в исправлении опечаток и/или ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, решение заверяется печатью Учреждения и приобщается к электронному делу заявителя.

Уведомление об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, направляется заявителю в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения.

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 16.05.2023 N 37-Н)

Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 рабочих дней.

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 16.05.2023 N 37-Н)

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

Результатом административной процедуры является подписание решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отказе в исправлении опечаток и/или ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.

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

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

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 16.05.2023 N 37-Н)

При исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, не допускается:

изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении государственной услуги.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

42. Текущий контроль за соблюдением и исполнением административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений сотрудниками Учреждения, осуществляется руководителем Учреждения, начальником Управления.

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

43. Проверки полноты и качества исполнения административного регламента осуществляются на основании приказов начальника Управления.

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

45. Контроль за полнотой и качеством исполнения административного регламента включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, специалистов.

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

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

47. Персональная ответственность специалистов Учреждений закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Липецкой области.

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

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

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

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

32. Информация для заявителя о его праве подать жалобу

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

33. Предмет жалобы

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и нормативными правовыми актами Липецкой области;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не

предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области;

7) отказ Учреждения, специалиста Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Липецкой области;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона.

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

52. Жалобы на решения и действия (бездействие) специалистов Учреждения подаются руководителю Учреждения.

53. Жалобы на решения руководителя Учреждения подаются начальнику Управления.

35. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

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

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

Жалоба может быть направлена по почте, через УМФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Управления, ЕПГУ, а также может быть подана при личном приеме заявителя.
(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

56. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) специалиста Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалиста Учреждения;

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

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

58. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

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

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

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

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

59. Учреждение, Управление вправе оставить заявление без ответа по существу в следующих случаях:

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

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

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

60. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка

обжалования данного судебного решения.

61. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение, либо вышестоящему должностному лицу.

В случае поступления в Управление или должностному лицу Учреждения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с **частью 4 статьи 10** Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

36. Сроки рассмотрения жалобы

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

37. Результат рассмотрения жалобы

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

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

38. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

64. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются

аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

66. Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным **законом** от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

39. Порядок обжалования решения по жалобе

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

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

68. Заявитель имеет право на:

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

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

41. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

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

(в ред. **приказа** управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

70. Ознакомление заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, осуществляется в следующем порядке:

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

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

материалами;

3) ознакомление заявителя с документами и материалами, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

4) ознакомление с документами и материалами проводится с учетом норм **Федерального закона** от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

5) подписание заявителем акта об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения.

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

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

71. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии между УМФЦ и Управлением включает в себя следующий исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ:

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

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

- передача заявлений и комплектов документов из УМФЦ в Учреждение;

- передача результата предоставления государственной услуги из Учреждения в УМФЦ;

- выдача заявителю результата предоставления государственной услуги в УМФЦ.

44. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ

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

73. Информирование осуществляет сотрудник УМФЦ.

74. Заявителю предоставляется информация:

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

75. Максимальный срок выполнения действия - 15 минут;

76. Критерии принятия решения: необходимость предоставления заявителю информации о предоставлении государственной услуги.
(п. 76 в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

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

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

79. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в УМФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги и прилагаемыми необходимыми для предоставления государственной услуги документами в соответствии с [пунктом 14](#) административного регламента.

80. Сотрудник УМФЦ выполняет следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя;
- проверяет представленные заявление и документы на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в [пункте 17](#) административного регламента.

При установлении обстоятельств, указанных в [пункте 17](#) административного регламента, сотрудник УМФЦ уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов,

объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю;

- осуществляет сканирование представленных документов и их загрузку в АИС МФЦ;

- осуществляет регистрацию запроса заявителя в АИС МФЦ и выдает заявителю расписку в получении заявления и документов с указанием перечня принятых документов, даты их предоставления, регистрационного номера запроса (заявления), ФИО, должности, подписи сотрудника УМФЦ.

81. Критерием принятия решения является отсутствие или наличие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных [пунктом 17](#) административного регламента.

82. Результатом административной процедуры является:

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

2) отказ в приеме заявления и документов по основаниям, предусмотренным [пунктом 17](#) административного регламента.

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

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 15 минут.

46. Передача заявления и комплекта документов из УМФЦ в Учреждение

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

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

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

86. Максимальный срок выполнения процедуры - не позднее одного рабочего дня со дня приема заявления и документов.

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

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

89. Максимальный срок выполнения процедуры - 2 рабочих дня.

90. Критерии принятия решения: формирование и подготовка комплектов документов для

отправки в Учреждение.

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

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

47. Передача результата предоставления государственной услуги из Учреждения в УМФЦ

93. Основанием для начала административной процедуры является принятие Учреждением решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги либо о прекращении предоставления государственной услуги.

94. Передача результата предоставления государственной услуги из Учреждения в УМФЦ осуществляется в электронном виде.

95. Максимальный срок выполнения процедуры - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подготовки результата предоставления государственной услуги.

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

97. Результатом административной процедуры является поступление в электронном виде результата предоставления государственной услуги в УМФЦ.

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

48. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги в УМФЦ

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

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

101. Сотрудник УМФЦ:

- устанавливает личность заявителя;

- проверяет полномочия заявителя;

- выдает документы заявителю;

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

102. Максимальный срок административной процедуры - 10 минут.

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

Критерии принятия решения: необходимость предоставления заявителю результата предоставления государственной услуги.
(абзац введен **приказом** управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

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

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

1) информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ посредством комплексного запроса;

2) прием в УМФЦ комплексного запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос;

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

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

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

50. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ посредством комплексного запроса

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

107. Заявителю предоставляется информация:

- 1) о порядке и сроке предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос;
- 2) о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;
- 3) о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
- 4) о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ и их работников;
- 5) о графике работы УМФЦ;
- 6) по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных услуг, входящих в комплексный запрос;
- 7) о размере государственной пошлины и иных платежей.

108. Максимальный срок выполнения действия - 10 минут.

Критерии принятия решения: необходимость предоставления заявителю информации о предоставлении государственной услуги.
(абзац введен [приказом](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

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

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

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

112. Сотрудник УМФЦ выполняет следующие действия:

- 1) устанавливает личность заявителя;
- 2) проверяет представленные документы на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в соответствии с [пунктом 17](#) административного регламента;
- 3) определяет последовательность предоставления государственной услуги в отношении остальных государственных и (или) муниципальных услуг, входящих в комплексный запрос, наличие "параллельных" и "последовательных" государственных и (или) муниципальных услуг, наличие (отсутствие) их взаимосвязи (предоставление государственных и (или) муниципальных

услуг осуществляется параллельно, то есть одновременно и независимо друг от друга, или последовательно, когда результат одной услуги необходим для обращения за последующей услугой);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

114. Критерием принятия решения является отсутствие или наличие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных [пунктом 17](#) административного регламента.

115. Максимальный срок выполнения процедуры - 20 минут.

116. Результатом административной процедуры является прием комплексного запроса или отказ в приеме документов.

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

52. Передача запроса на предоставление государственной

услуги, входящей в комплексный запрос, и комплекта документов из УМФЦ в Учреждение

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

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

При передаче документов в электронном виде уполномоченный сотрудник УМФЦ, ответственный за формирование заявлений о предоставлении государственных услуг, входящих в комплексный запрос, обязан обеспечивать полноту перечня передаваемых документов, необходимых для предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.

120. Максимальный срок выполнения процедуры - не позднее одного рабочего дня со дня приема заявления и документов.

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

122. Уполномоченный сотрудник УМФЦ, ответственный за формирование заявлений о предоставлении государственных услуг, входящих в комплексный запрос, формирует опись на передаваемые комплекты документов в Учреждение.

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

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

Результатом административной процедуры является передача комплекта документов в Учреждение.

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

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

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

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

127. Передача результата предоставления государственной услуги в электронном виде может осуществляться через систему межведомственного электронного взаимодействия.

128. Максимальный срок выполнения процедуры - не позднее одного рабочего дня, следующего за днем подготовки результата предоставления государственной услуги.

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

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

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

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

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

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

134. Сотрудник УМФЦ:

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

135. Максимальный срок выполнения процедуры - 10 минут.

Критерием принятия решения является обращение заявителя за выдачей результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.
(абзац введен [приказом](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

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

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

138. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий

(бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) УМФЦ, а также его сотрудников, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

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

1) нарушения срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги, заявления, указанного в [статье 15.1](#) Федерального закона;
(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

2) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области, для предоставления государственной услуги;

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

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

5) нарушения срока предоставления государственной услуги;

6) нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги.
(пп. 6 введен [приказом](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

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

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

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

(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)

143. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

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

145. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

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

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

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

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

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

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

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

147. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор УМФЦ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

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

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в УМФЦ либо вышестоящему должностному лицу.

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

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

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

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

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

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

153. Заявитель имеет право на:

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

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

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

(в ред. приказа управления социальной политики Липецкой обл. от 28.09.2022 N 101-Н)
