



**ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ**  
**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ**  
**П Р И К А З**

02.09.2019г.

№ 818-П

г. Липецк

О внесении изменений в приказ  
управления социальной защиты населения  
Липецкой области от 07 марта 2014 года №177-П  
«Об утверждении административного регламента  
предоставления государственной услуги по  
предоставлению компенсации стоимости  
подключения жилого помещения к централизованной  
системе холодного водоснабжения  
малоимущим многодетным семьям»

По результатам проведенного мониторинга нормативных правовых актов и  
в целях приведения приказа управления социальной защиты населения  
Липецкой области в соответствие с действующим законодательством

П Р И К А З Ы В А Ю:

Внести в приказ управления социальной защиты населения Липецкой  
области от 07 марта 2014 года №177-П «Об утверждении административного  
регламента предоставления государственной услуги по предоставлению  
компенсации стоимости подключения жилого помещения к централизованной  
системе холодного водоснабжения малоимущим многодетным семьям»  
изменение, изложив приложение к приказу в новой редакции (приложение).

Начальник управления

С.А. Орусь

Исп. Блонская О.А.

Визы: Шамаева А.М.  
Дроздова Е.Е.  
Юрист

Приложение к приказу  
управления социальной защиты  
населения Липецкой области  
«Об утверждении административного  
регламента предоставления  
государственной услуги  
по предоставлению компенсации  
стоимости подключения жилого  
помещения к централизованной  
системе холодного водоснабжения  
малоимущим многодетным семьям»

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ КОМПЕНСАЦИИ СТОИМОСТИ  
ПОДКЛЮЧЕНИЯ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ  
К ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЙ СИСТЕМЕ ХОЛОДНОГО  
ВОДОСНАБЖЕНИЯ МАЛОИМУЩИМ МНОГОДЕТНЫМ СЕМЬЯМ**

**Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1. Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению компенсации стоимости подключения жилого помещения к централизованной системе холодного водоснабжения малоимущим многодетным семьям (далее - административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме, с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и информационно-коммуникационной сети 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. Заявителем на получение государственной услуги является один из родителей (усыновителей, опекунов, попечителей, приемных родителей) малоимущей многодетной семьи, проживающей на территории Липецкой области (далее - заявитель).

**3. Требования к порядку информирования о предоставлении  
государственной услуги**

3. Информирование о порядке и ходе предоставления государственной услуги осуществляется управлением социальной защиты населения Липецкой области (далее - Управление), учреждениями социальной защиты населения по месту жительства (далее - Учреждения), областным бюджетным учреждением «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления 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 единый (<http://www.gosuslugi.ru>) и региональный (<http://pgu.admlr.lipetsk.ru>) порталы государственных и муниципальных услуг (далее - Портал), информационную систему «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг» (далее – Региональный реестр), средств телефонной связи, средств массовой информации, информационных материалов, путем размещения информации на Портале и направления письменного ответа на обращение заявителя по почте, в электронном виде, при личном приеме заявителей в Управлении, Учреждении или УМФЦ.

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 (<http://szn.lipetsk.ru>), Учреждений и Портале.

5. Учреждения или УМФЦ осуществляют прием заявителей для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем Учреждения или УМФЦ.

6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Учреждений, в функции которых входит прием граждан, подробно и в вежливой (корректной) форме консультируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа и учреждения, в которые позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 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, форма которого предусмотрена приложением 2 к административному регламенту;

порядка и условий предоставления государственной услуги;

сроков предоставления государственной услуги;  
оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;  
порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц.  
Государственная услуга может предоставляться в электронной форме.

При обращении заявителя за получением государственной услуги с Портала информация о ходе и результате предоставления услуги передается в личный кабинет заявителя на Портале.

Для просмотра сведений о ходе предоставления государственной услуги через Портал заявителю необходимо:

авторизоваться на Портале (войти в личный кабинет);  
найти в личном кабинете соответствующую заявку;  
просмотреть информацию о ходе предоставления государственной услуги.

7. На Портале, в информационной системе «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг» и официальном сайте управления <http://szn.lipetsk.ru> размещается информация о предоставлении государственной услуги следующего содержания:

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

круг заявителей;

срок предоставления государственной услуги;

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

размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

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

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

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

образец заполнения заявления;

местонахождение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты управления на информационных стендах в месте предоставления услуги.

Информация на Портале о порядке и сроках предоставления государственной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

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

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

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

8. Предоставление компенсации стоимости подключения жилого помещения к централизованной системе холодного водоснабжения малоимущим многодетным семьям (далее - компенсация стоимости подключения к системе водоснабжения).

### **5. Наименование исполнительного органа государственной власти Липецкой области, предоставляющего государственную услугу.**

9. Государственную услугу предоставляют Учреждения во взаимодействии с УМФЦ.

Согласно пункту 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Учреждения или 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, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением администрации Липецкой области от 23 ноября 2011 года № 414 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Липецкой области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг».

При предоставлении государственной услуги в целях получения информации, необходимой для предоставления компенсации стоимости подключения к системе водоснабжения, Учреждения осуществляют взаимодействие с:

территориальными органами федерального органа исполнительной власти, осуществляющего государственный кадастровый учет недвижимого имущества и государственную регистрацию прав на недвижимое имущество;

органом государственного технического учета и технической инвентаризации объектов капитального строительства;

кредитными организациями;

филиалами ФГУП «Почта России» (далее - почтовое отделение).

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

10. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие решения о предоставлении компенсации стоимости подключения к системе водоснабжения;

принятие решения об отказе в предоставлении компенсации стоимости подключения к системе водоснабжения.

Результат предоставления государственной услуги по выбору заявителя может быть представлен в форме документа (уведомления о принятом решении) на бумажном носителе, а также в форме электронного документа (уведомления о принятом решении), подписанного уполномоченным должностным лицом Учреждения с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в соответствии с пунктом 27 настоящего административного регламента.

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

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

11. Принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги осуществляется в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления и необходимых документов.

Выплата компенсации стоимости подключения к системе водоснабжения производится в течение 10 рабочих дней со дня принятия решения о ее предоставлении.

Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги направляется заявителю в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения.

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

12. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги размещен на официальном сайте Управления <http://szn.lipetsk.ru> в сети Интернет, в региональном реестре и на Портале.

## **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**

13. Для предоставления государственной услуги заявитель представляет в Учреждение по месту жительства или в УМФЦ заявление, составленное по форме, предусмотренной приложением 1 к административному регламенту, с предъявлением следующих документов:

документа, удостоверяющего личность;  
удостоверения многодетной семьи;  
справки о доходах членов семьи за три месяца, предшествующие месяцу обращения за предоставлением меры социальной поддержки;  
договора на выполнение работ по подключению к централизованной системе холодного водоснабжения жилого помещения с подписанным сторонами актом выполненных работ;  
документов, подтверждающих оплату выполненных работ.  
Заявитель вправе представить в Учреждение заявление и прилагаемые к нему документы лично, направить заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

**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**

14. Для предоставления государственной услуги Учреждением запрашивается в установленном законодательством порядке в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в том числе в электронной форме, выписку из Единого государственного реестра недвижимости, подтверждающая право собственности гражданина на жилое помещение.

Заявитель вправе представить указанный документ по собственной инициативе.

Непредставление заявителем указанного документа не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги.

**11. Запрет требовать от заявителя**

15. Запрещено требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти Липецкой области, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных исполнительным органам государственной власти Липецкой области и органам местного

самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Запрещается отказывать заявителю в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Портале.

Запрещается отказывать в предоставлении государственной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Портале.

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

16. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является в случае представления документов на бумажных носителях:

представление неполного комплекта документов согласно пунктам 13 и 18, несоответствие представленных документов требованиям, предъявляемым к их оформлению;

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

При представлении в форме электронных документов:

представление неполного комплекта документов, указанного в пункте 13 настоящего регламента;

подписание документов несоответствующими электронными подписями; недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

неподлинность электронных подписей документов;

отсутствие электронной подписи;

некорректное заполнение данных электронной формы заявления (незаполнение обязательных полей в заявлении, заполнение полей заявления с ошибками);

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



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

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

отсутствие оснований, дающих право на предоставление государственной услуги;

представление заявителем документов, содержащих недостоверные сведения;

неподтверждение права на предоставление компенсации стоимости подключения к системе водоснабжения.

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**

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

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

19. 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**

20. Предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, осуществляется бесплатно.

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

21. 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 заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

22. Запрос о предоставлении государственной услуги регистрируется в день поступления специалистом Учреждения, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции.

Регистрация запроса о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе поданных через Портал, и поступивших в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

### **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**

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

В целях получения инвалидами государственной услуги Учреждения должны обеспечивать:

возможность беспрепятственного входа и выхода из здания;

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

размещение и оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке 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 государственной 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 Учреждений сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, обеспечивается помощь специалистов Учреждений 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) по вышеперечисленным требованиям 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.

24. 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.

Рабочие места должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера рабочего места;

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.

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

25. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

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

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

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц Учреждений или УМФЦ при предоставлении государственной услуги;

соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

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

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

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

предоставление возможности получения информации о ходе и результате предоставления государственной услуги в Учреждении с использованием средств Портала;

обеспечение возможности оценить доступность и качество государственной услуги на Портале.

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

Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг предусмотрена.

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

**21. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.**

26. Для получения государственной услуги заявителям предоставляется возможность представить заявление о предоставлении государственной услуги и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа через Портал (<http://www.gosuslugi.ru>) путем

заполнения специальной интерактивной формы (с предоставлением возможности автоматической идентификации (нумерации) обращений). Принятие заявления оператором УМФЦ осуществляется в соответствии с регламентом работы УМФЦ.

27. Заявитель вправе обратиться за получением государственной услуги в электронном виде путем заполнения интерактивной формы заявления на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>), предварительно зарегистрировавшись на Портале.

При обращении заявителя за предоставлением государственной услуги в электронной форме заявление о предоставлении государственной услуги и прилагаемые к нему документы подписываются в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» простой электронной подписью, либо усиленной неквалифицированной электронной подписью, либо усиленной квалифицированной электронной подписью, соответствующей одному из следующих классов средств электронной подписи: КС1, КС2, КС3.

28. Для заявителей обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на Портале.

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

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

- оттиск штампа с текстом (или собственноручную запись специалиста Учреждения) «Копия электронного документа верна»;
- собственноручную подпись специалиста Учреждения, его фамилию, должность и дату создания бумажного документа - копии электронного документа.

Указанная информация размещается на той же стороне листа документа, на которой началось размещение информации соответствующего электронного документа.

Если документ продолжается на другой стороне листа или на других листах, то дополнительная заверяющая подпись без расшифровки фамилии и должности ставится на каждом листе, на одной или на обеих сторонах, на которых размещена информация.

Допускается брошюрование листов многостраничных документов и заверение первой и последней страниц.

Страницы многостраничных документов нумеруются.

30. Особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг определяются разделом VI административного регламента.

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

#### **22. Исчерпывающий перечень административных процедур**

31. Последовательность административных процедур исполнения государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием заявления и документов, установление права заявителя на предоставление государственной услуги и формирование учетного дела заявителя;

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

принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги;

предоставление компенсации стоимости подключения к системе водоснабжения.

#### **23. Прием заявления и документов, установление права заявителя на предоставление государственной услуги и формирование учетного дела заявителя**

32. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение заявителя в Учреждение или УМФЦ с пакетом документов, указанных в пункте 13 административного регламента.

При направлении заявления и документов заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально или органами, выдавшими данные документы, в установленном порядке.

При подаче заявления и документов непосредственно в Учреждение или УМФЦ документы могут быть представлены в следующей форме:

оригинал на бумажном носителе;

копия на бумажном носителе с предъявлением оригинала;

копия на бумажном носителе, заверенная нотариально либо органом, выдавшим оригинал документа.

При подаче заявления непосредственно в Учреждение заявителю обеспечивается изготовление копий предъявленных документов. После изготовления копий документов подлинники возвращаются заявителю.

Специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, уточняет предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, осуществляет поиск имеющейся в базе информации об обратившемся заявителе для использования при дальнейших действиях по приему документов, затем проверяет:

соответствие заявителя требованиям, установленным пунктом 2 административного регламента,

соответствие копий представленным подлинникам. Заверяет копии с указанием своей должности, фамилии и инициалов, подписи и даты;

комплектность и подлинность представленных заявителем документов. Осуществляет их сверку с подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит дату приема документов.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов либо несоответствие представленных документов требованиям специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю.

Возможность направления заявления и документов через Портал предоставляется только заявителям, зарегистрированным на портале государственных и муниципальных услуг.

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

В случае если заявление, поданное в Учреждение лично, направленное заказным почтовым отправлением или в форме электронного документа, не соответствует установленной форме и (или) документы представлены не в полном объеме либо не заверены надлежащим образом, специалист Учреждения в течение трех рабочих дней со дня приема заявления вручает гражданину уведомление о необходимости устранения в тридцатидневный срок выявленных нарушений и (или) представления документов, которые отсутствуют, или направляет такое уведомление заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

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

В случае непредставления заявителем в тридцатидневный срок со дня получения уведомления надлежащим образом оформленного заявления и (или) в полном объеме прилагаемых к нему документов ранее представленное заявление и прилагаемые к нему документы в течение трех календарных дней со дня истечения указанного срока подлежат возврату заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении с указанием причин возврата.

Если заявителем представлены все необходимые для предоставления государственной услуги документы, заявителю выдается расписка в получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня, даты и времени получения (далее - расписка).

При подаче заявления и документов непосредственно в Учреждение расписка выдается в день обращения. При направлении заявления и документов заказным почтовым отправлением или в форме электронного документа - в течение 3 рабочих дней с даты получения (регистрации) заявления и документов по почте. При направлении заявления и документов через Портал -

не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления и документов.

Специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, формирует учетное дело заявителя и передает его специалисту Учреждения, ответственному за предоставление государственной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры со дня приема заявления и документов от заявителя - 2 рабочих дней.

Критерии принятия решения: соответствие заявителя требованиям, установленным пунктом 2 административного регламента, соответствие представленных документов согласно пункту 13 административного регламента.

Результатом административной процедуры является прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и формирование учетного дела заявителя либо отказ в приеме документов по основаниям, указанным в пункте 16 административного регламента.

Способ фиксации результата административной процедуры: специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, вводит данные в программно-технический комплекс и книгу регистрации и учета.

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

33. Основание для начала административной процедуры является прием заявления и документов от заявителя, предусмотренных пунктом 13 административного регламента.

В случае если для предоставления государственной услуги необходимы документы и сведения, предусмотренные пунктом 14 административного регламента, которые специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, не вправе требовать от заявителя, то сбор таких документов и информации осуществляется в рамках межведомственного взаимодействия Учреждением, в том числе в электронной форме с использованием автоматизированной системы «АСП».

Таблица

№ п/п	Наименование запрашиваемого документа	Орган (организация), в который направляется запрос
1	2	3
1	Выписка из Единого государственного реестра недвижимости, подтверждающая право собственности гражданина на жилое помещение	Территориальные органы федерального органа исполнительной власти, осуществляющие государственный кадастровый учет недвижимого имущества и государственную регистрацию прав на недвижимое имущество



Специалист Учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, составляет соответствующие запросы и направляет их адресатам, в том числе с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, копии запросов прикладывает к учетному делу заявителя. Органы и организации, выдающие документы, указанные в пункте 14 административного регламента, несут ответственность за достоверность содержащихся в этих документах сведений в соответствии с законодательством РФ.

Документы, полученные в результате межведомственного взаимодействия, специалист Учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, приобщает к учетному делу.

Максимальный срок административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

Критерии принятия решения: необходимость получения информации в рамках межведомственного взаимодействия для формирования полного учетного дела и предоставления государственной услуги.

Результатом административной процедуры является поступление ответа на запрос в рамках межведомственного взаимодействия.

Способ фиксации результата административной процедуры: формирование полного учетного дела при поступлении ответа на запрос специалистом Учреждения, ответственным за предоставление государственной услуги.

## **25. Принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги**

34. Основанием для начала процедуры по принятию решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги является формирование специалистом Учреждения, ответственного за предоставление государственной услуги, полного учетного дела получателя государственной услуги при поступлении ответа на запрос.

Специалист Учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет проверку представленных заявителем документов на предмет их соответствия действующему законодательству и готовит проект решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги, а также уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги и передает проект решения руководителю Учреждения.

Руководитель Учреждения подписывает проект решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги, передает его и учетное дело заявителя специалисту Учреждения, ответственному за предоставление государственной услуги.

После подписания решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении руководителем Учреждения решение заверяется печатью Учреждения и подшивается в учетное дело заявителя.

Уведомление об отказе в предоставлении компенсации стоимости к системе водоснабжения направляется заявителю в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 3 рабочих дней.

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

Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении компенсации стоимости к системе водоснабжения или об отказе в предоставлении компенсации стоимости к системе водоснабжения.

Способ фиксации результата административной процедуры - решение о предоставлении компенсации стоимости к системе водоснабжения или об отказе в предоставлении компенсации стоимости к системе заверяется печатью Учреждения и подшивается в учетное дело заявителя.

## **26. Предоставление компенсации стоимости подключения к системе водоснабжения**

35. Основанием для начала процедуры является подготовка сопроводительных описей и списков на компенсации стоимости подключения к системе водоснабжения на основании принятого решения о предоставлении государственной услуги при помощи программно-технического комплекса.

Предоставление компенсации стоимости подключения к системе водоснабжения производится путем перечисления денежных средств на лицевой счет заявителя, открытый в кредитной организации.

Подписанные в установленном порядке выплатные документы в электронном виде и (или) на бумажном носителе передаются в кредитные организации для дальнейшего перечисления денежных средств получателям.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 10 рабочих дней со дня принятия решения.

Критерием принятия решения является результат подписания выплатных документов.

Результатом административной процедуры является предоставление компенсации стоимости подключения к системе водоснабжения.

Способ фиксации результата административной процедуры – платежное поручение о перечислении денежных средств получателям.

## **27. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме**

36. Предоставление государственной услуги в электронной форме включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация Учреждением заявления и документов;
- проверка Учреждением наличия оснований для отказа в приеме заявления;
- направление Учреждением заявителю информации о ходе предоставления государственной услуги;

- подготовка и направление Учреждением заявителю уведомления об отказе в приеме заявления и иных документов; о начале процедуры предоставления

государственной услуги; об окончании предоставления государственной услуги.

37. Информация о правилах оказания государственной услуги предоставляется по обращениям заявителей в Учреждение, а также размещается на Портале.

Сведения о государственной услуге размещаются на Портале в порядке, установленном Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861.)

38. В целях предоставления государственной услуги осуществляется прием заявителей по предварительной записи.

Запись на прием проводится посредством Портала, официального сайта Учреждения и (или) УМФЦ.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в Учреждении или УМФЦ графика приема заявителей.

39. Заявитель вправе обратиться за получением государственной услуги в электронном виде.

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

Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на Портале.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, указанных в пункте 13 административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

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

заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений,

опубликованных на Портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

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

возможность доступа заявителя на Портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным заявлениям - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, указанные в пункте 13 административного регламента, направляются в Учреждение посредством Портала.

40. Учреждение обеспечивает прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также их регистрацию без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Регистрация заявления и документов осуществляется в течение рабочего дня, в котором оно поступило в Учреждение. Регистрация заявления и документов, поданных через Портал и поступивших в Учреждение в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за нерабочим день.

Предоставление государственной услуги начинается с момента приема и регистрации Учреждением электронных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

При получении заявления и документов в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме заявления и документов, указанных в пункте 13 административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

при наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 16 административного регламента, специалист Учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, в срок, не превышающий предоставления государственной услуги, подготавливает и направляет заявителю уведомление об отказе в приеме заявления и документов к рассмотрению по существу с указанием причин отказа;

при отсутствии оснований, указанных в пункте 16 административного регламента, заявителю сообщается присвоенный заявлению в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Портала заявителю будет предоставлена информация о ходе выполнения указанного заявления.

Прием и регистрация заявления осуществляются специалистом Учреждения, ответственным за прием документов.

После регистрации заявление направляется специалисту Учреждения, ответственному за предоставление государственной услуги.

После принятия заявления от заявителя статус заявления в личном кабинете заявителя на Портале обновляется до статуса «принято».

41. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги.

Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется заявителю Учреждением в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Портала по выбору заявителя.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

уведомление об отказе в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, к рассмотрению по существу с указанием причин отказа;

уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги (о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги), после получения которого заявителю необходимо явиться с оригиналами документов для проверки соответствия.

42. Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Портале.

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

43. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления государственной услуги, заявитель вправе обратиться в Управление, 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 Управление, 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 непосредственно в Учреждение специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов, обеспечивается изготовление копий документов, представленных заявителем, в момент принятия заявления. После изготовления копий документов подлинники возвращаются заявителю.

При подаче заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов непосредственно в Учреждение расписка в получении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок выдается в день обращения.

При направлении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов заказным почтовым отправлением - в течение 3 рабочих дней с даты получения (регистрации) заявления об исправлении опечаток и/или

ошибок и документов по почте. При направлении заявления и документов через Портал - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов.

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и/или ошибок осуществляется в соответствии с пунктом 45 настоящего регламента, за исключением положений, касающихся возможности представлять документы в электронном виде.

44. Специалист Учреждения ответственный за прием и регистрацию документов, передает заявление и содержащие опечатки и/или документы, специалисту Учреждения ответственному за предоставление государственной услуги.

Специалист Учреждения ответственный за предоставление государственной услуги, рассматривает заявление и проверяет представленные документы, на предмет наличия опечаток и/или ошибок.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и/или ошибок специалист Учреждения подготавливает проект решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги и передает его с учетным делом руководителю Учреждения либо уполномоченному им лицу.

45. Руководитель Учреждения либо уполномоченное им лицо подписывает проект решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги с указанием причин отказа. После подписания руководителем Учреждения решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, решение заверяется печатью Учреждения и подшивается в учетное дело заявителя.

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

Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 рабочих дней.

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

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

необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.

Способ фиксации результата административной процедуры – регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации. Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

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

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

- изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;
- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении государственной услуги.

#### **Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

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

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

##### **30. 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**

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

51. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы, но не реже 1 раза в год) и внеплановый характер (по конкретному обращению).

Периодичность осуществления плановых проверок за предоставлением государственной услуги устанавливается начальником Управления. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в год.

52. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

### **31. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги**

54. Персональная ответственность специалистов Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

### **32. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

56. Контроль за исполнением административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Управление, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения административного регламента, в Управление и администрацию Липецкой области.

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

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

57. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) должностными



лицами и специалистами Учреждения в ходе предоставления государственной услуги.

### **34. Предмет жалобы**

58. 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210);

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, предоставление 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 иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными 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 органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210, или их работников в исправлении допущенных ими 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 № 210.

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

59. Заявители могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц в Управление, действия или бездействие должностных лиц Управления - в администрацию Липецкой области.

Жалоба на действия (бездействие) работника многофункционального центра подается руководителю этого многофункционального центра.

Жалоба на решения многофункционального центра подается заместителю главы администрации, в ведении которого находятся вопросы организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

60. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

61. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

62. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, 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) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

63. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

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

- 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).

Орган государственной власти, предоставляющий государственную услугу, 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.

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 многофункционального центра, 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, 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, гражданин вправе вновь направить обращение в орган, предоставляющий государственную услугу, либо вышестоящему должностному лицу.

### **37. Сроки рассмотрения жалобы**

64. Жалоба, поступившая в Управление, Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица 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.

### **38. Результат рассмотрения жалобы**

65. По результатам рассмотрения жалобы Управление принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, 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;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

66. 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 органом, предоставляющим государственную услугу, либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210, 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.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению

жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

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

67. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе в прокуратуру Липецкой области, а также в судебном порядке.

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

68. Заявитель имеет право на:

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;

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

#### **42. 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 многофункционального центра, на Едином портале государственных услуг Российской Федерации (ЕПГУ), Региональном портале государственных услуг (РПГУ), а также может быть сообщена заявителю при личном обращении в многофункциональный центр.

#### **43. Перечень действий органа власти, предоставляющего государственную услугу, устанавливающий порядок ознакомления заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения**

71. Порядок ознакомления заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения включает в себя:

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

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

3) ознакомление заявителя с документами и материалами, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (ознакомление с документами и материалами проводится с учетом норм Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»);

4) подписание заявителем акта об ознакомлении с документами и материалами, касающихся рассмотрения обращения.

## **Раздел VI. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ РАБОТНИКОВ**

72. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с заключенным соглашением от 01.02.2017 № 22-Р и включает в себя следующий исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ:

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;

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

передача запросов (заявлений) и комплектов документов из УМФЦ в орган, предоставляющий государственную услугу.

### **44. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, 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 многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг**

73. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в МФЦ (личное посещение, по телефону, в электронном виде). Информирование о порядке и ходе предоставления государственной услуги, а также консультирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляет уполномоченный сотрудник МФЦ.

Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ, о ходе выполнения запросов (заявлений) о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ.

74. Информирование осуществляет уполномоченный сотрудник структурного подразделения УМФЦ.

75. Заявителю предоставляется информация:

- о порядке и сроке предоставления государственной услуги;
- о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

- о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ и их работников;

- о графике работы МФЦ;
- по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги.

76. Максимальный срок выполнения действия – 10 минут;

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

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

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

79. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя (законного представителя или его представителя при наличии у последнего нотариально удостоверенной доверенности, подтверждающей его полномочия, если иное не установлено федеральным законом) с заявлением о предоставлении государственной услуги и прилагаемых необходимых для предоставления государственной услуги документов в соответствии с пункте 13 административного регламента.

80. Уполномоченный сотрудник УМФЦ:

- а) удостоверяет личность заявителя;
- б) проверяет представленные заявление и документы на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги в соответствии с пункте 16 административного регламента;

- в) при установлении обстоятельств, указанных в пункте 16 административного регламента, уполномоченный сотрудник УМФЦ, уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю;

г) если отсутствует необходимость в предоставлении нотариально заверенных копий документов, то уполномоченный сотрудник УМФЦ осуществляет бесплатное копирование документов, указанных в пункте 2 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 №1376 и, сравнив копии документов с их оригиналами, выполняет на таких копиях надпись об их соответствии оригиналам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

д) уполномоченный сотрудник УМФЦ осуществляет регистрацию запроса заявителя в АИС МФЦ и выдает заявителю расписку в получении документов с указанием перечня принятых документов, даты и времени их предоставления;

Максимальный срок выполнения административного действия – 15 минут.

Критерии принятия решения: соответствие (несоответствие) представленных документов пункту 13 административного регламента.

Результат административной процедуры: прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги или отказ в приеме документов по основаниям, предусмотренным пунктом 16 административного регламента.

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация запроса в АИС МФЦ и выдача расписки.

Максимальный срок выполнения административного действия – 15 минут.

**46. Формирование и направление многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных услуг**

81. Формирование и направление УМФЦ межведомственных запросов в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных услуг не предусмотрено.

**47. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов,**



## **предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги**

82. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги в УМФЦ не предусмотрена.

### **48. Передача запросов (заявлений) и комплектов документов из УМФЦ в орган, предоставляющий государственную услугу**

83. Основанием для начала административной процедуры является формирование описи документов и подготовка комплектов документов для отправки в Учреждение.

Уполномоченный сотрудник УМФЦ формирует опись на передаваемые комплекты документов в Учреждение.

Передача комплектов документов на бумажном носителе осуществляется курьерской службой УМФЦ.

Уполномоченный сотрудник УМФЦ в течение 1 рабочего дня передает заявление и документы в электронном виде в Учреждение.

Заявление и документы на бумажном носителе передаются в Учреждение в течение 2 рабочих дней.

Максимальный срок выполнения процедуры – 2 рабочих дня.

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: подписание описи комплекта документов, внесение сведений в АИС МФЦ.

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

84. Действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной

квалифицированной электронной подписи заявителя в УМФЦ не предусмотрены.

#### **49. Комплексный запрос**

85. Предоставление государственной услуги в рамках комплексного запроса в соответствии с заключенным соглашением от 01.02.2017 № 22-Р не предусмотрено.

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

86. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также их должностных лиц, работников, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

#### **52. Предмет жалобы.**

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

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

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

88. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального

центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

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

89. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, а также в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

90. Жалоба должна содержать:

наименование многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

91. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

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

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).

92. Многофункциональный центр 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.

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 многофункционального центра, 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, 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, гражданин вправе вновь направить обращение в многофункциональный центр, либо вышестоящему должностному лицу.

## **55. Сроки рассмотрения жалобы**

93. Жалоба, поступившая в УМФЦ, учредителю УМФЦ, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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.

## **56. Результат рассмотрения жалобы**

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

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

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

95. 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 многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной 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.

96. 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.

97. Положения Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая

2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

98. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе в прокуратуру Липецкой области, а также в судебном порядке.

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

99. Заявитель имеет право на:

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;

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

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

100. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте многофункционального центра, на Едином портале государственных услуг Российской Федерации (ЕПГУ), Региональном портале государственных услуг (РПГУ), а также может быть сообщена заявителю при личном обращении в многофункциональный центр.



документ, удостоверяющий личность

удостоверение многодетной семьи

справка о доходах членов семьи за три месяца, предшествующие месяцу обращения за предоставлением меры социальной поддержки

договор на выполнение работ по подключению к централизованной системе холодного водоснабжения жилого помещения с подписанным сторонами актом выполненных работ

документы, подтверждающие оплату выполненных работ

сберегательная книжка

прочие:

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)

---

(линия отреза)

Справка-расписка

С условиями предоставления компенсации стоимости подключения жилого помещения к централизованной системе холодного водоснабжения ознакомлен(на).

Заявление и другие документы (копии, оригиналы) гр. \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_  
листах приняты специалистом \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(подпись специалиста)



Приложение 2  
к административному регламенту  
предоставления государственной  
услуги по предоставлению  
компенсации стоимости  
подключения жилого помещения  
к централизованной системе  
холодного водоснабжения  
малоимущим многодетным семьям

Наименование учреждения социальной защиты населения

Решение № \_\_\_\_\_  
Дата \_\_\_\_\_

о предоставлении (отказе в предоставлении) компенсации стоимости  
подключения жилого помещения к централизованной системе холодного  
водоснабжения малоимущим многодетным семьям

Гражданину(ке) \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

предоставить (отказать в предоставлении) компенсацию стоимости подключения  
жилого помещения к централизованной системе холодного водоснабжения.

Основания отказа: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Руководитель учреждения \_\_\_\_\_

Печать

Дата.».