Проект

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача персонифицированной транспортной карты для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [постановлением](consultantplus://offline/ref=35D5C6CC40BF1BB93470113A8B6A91DC8A429F9DC2C0022D02D5E60BC4022BCDDA7B1A6208B9EB97BB7D84E1YFc3J) администрации города от 26.05.2011 №569 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», [Уставом](consultantplus://offline/ref=35D5C6CC40BF1BB93470113A8B6A91DC8A429F9DC2C0062D0ADCE60BC4022BCDDA7B1A6208B9EB97BB7C8CE0YFc3J) города Нижневартовска

1. Утвердить административный [регламент](#Par30) предоставления муниципальной услуги «Выдача персонифицированной транспортной карты для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска» согласно приложению.

2. Управлению по взаимодействию со средствами массовой информации администрации города (С.В. Селиванова) обеспечить официальное опубликование постановления.

3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города по социальной и молодежной политике Н.Г. Волчанину.

Глава города В.В. Тихонов

Приложение 1 к постановлению администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Административный [регламент](#Par30)

предоставления муниципальной услуги «Выдача персонифицированной транспортной карты для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок

на территории города Нижневартовска»

I. Общие положения

1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача персонифицированной транспортной карты для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска» (далее – административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий управления по социальной и молодежной политике администрации города (далее – Управление), муниципального казенного учреждения «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) и порядок их взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги по выдаче персонифицированной транспортной карты (далее – ПТК) для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска (далее - муниципальная услуга).

Круг заявителей

2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются неработающие пенсионеры, зарегистрированные по месту жительства в городе Нижневартовске и получающие пенсию в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 №400-ФЗ «О страховых пенсиях» на территории города Нижневартовска по старости или инвалидности.

С заявлением о предоставлении муниципальной услуги вправе обратиться представитель заявителя, действующий в силу полномочий, основанных на оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности либо на акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления (далее - представитель заявителя).

Требования к порядку информирования

о правилах предоставления муниципальной услуги

3. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах официального сайта, электронной почты, графике работы МФЦ и Управления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальное казенное учреждение «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»- МФЦ

- место нахождения: 628609, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Нижневартовск, улица Мира, 25/12.

- телефоны для справок: 8-800-101-00-01, (3466) 40-80-60.

- график работы:

- понедельник - пятница с 08.00 до 20.00 часов;

- суббота с 08.00 до 18.00 часов;

- воскресенье - выходной день.

- адрес электронной почты: mfc@mfcnv.ru.

- адрес официального сайта: www.mfc.admhmao.ru.

Управление по социальной и молодежной политике администрации города:

- место нахождения: 628616, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Нижневартовск, улица Маршала Жукова, 38а, каб. 25, 27, 2 этаж;

- телефон для справок: (3466) 27-25-42, 41-13-14;

- адрес официального сайта: www.n-vartovsk.ru;

- адрес электронной почты: usmp@n-vartovsk.ru;

- часы приема граждан: понедельник-четверг с 09.00 до 13.00 часов;

суббота, воскресенье - выходные дни.

3.1. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах официального сайта, электронной почты, графике работы органов (организаций), участвующих в предоставлении муниципальной услуги в рамках межведомственного информационного взаимодействия:

Государственное учреждение Управление Пенсионного фонда Российской Федерации в городе Нижневартовске Ханты – Мансийского автономного округа - Югры:

- место нахождения: [628615, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра,г. Нижневартовск, ул. Дзержинского, д. 17б](http://maps.yandex.ru/?text=628615%2C+%D0%B3.+%D0%9D%D0%B8%D0%B6%D0%BD%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA%2C+%D1%83%D0%BB.+%D0%94%D0%B7%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B8%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE%2C+%D0%B4.+17%D0%B1);

- телефон для справок: 8 (3466) 49-54-74;

- адрес официального сайта: [1306@027.pfr.ru](mailto:1306@027.pfr.ru);

- часы приема граждан: понедельник - пятницу с 09.00 до 13.00 часов, с 14.00 до 17.00 часов;

- суббота, воскресенье - выходные дни.

4. Информация, указанная в пункте 3 административного регламента, размещается на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- на официальном сайте органов местного самоуправления города Нижневартовска (www.n-vartovsk.ru) (далее - официальный сайт);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее – Единый портал);

- в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» ([www.86.gosuslugi.ru](http://www.86.gosuslugi.ru)) (далее – региональный портал);

- на портале сети МФЦ Ханты – Мансийского автономного округа – Югры (www.mfc.admhmao.ru).

5. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги осуществляется:

- в устной форме (при личном обращении заявителя или по телефону);

- в письменной форме (при письменном обращении заявителя, по почте, электронной почте, факсу);

- в форме информационных (мультимедийных) материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством официального сайта, Единого и регионального порталов.

Информация о муниципальной услуге также размещается в форме информационных (текстовых) материалов на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

6. В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя (его представителя) специалисты Управления, ответственные за предоставление муниципальной услуги, специалисты МФЦ осуществляют устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя.

Устное информирование осуществляется в соответствии с графиками работы МФЦ и Управления, указанными в [пункте 3](#Par50) административного регламента, продолжительностью не более 15 минут.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При общении с заявителями (по телефону или лично) специалист Управления, МФЦ должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

При невозможности специалиста Управления, МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в МФЦ или Управление, письменное обращение о предоставлении ему письменного ответа либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

7. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, о ходе ее предоставления в письменной форме заявитель может обратиться в МФЦ или Управление.

При консультировании в письменной форме, в том числе электронной, ответ на обращение заявителя направляется на указанный им адрес (на почтовый адрес заявителя или адрес электронной почты) факсом или иным способом, указанным в обращении заявителя.

Срок ответа на письменное обращение заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней с даты поступления обращения в МФЦ или Управление.

8. На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги в МФЦ, Управлении и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, в том числе муниципальных правовых актов города Нижневартовска, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- места нахождения, справочные телефоны, адреса электронной почты, графики работы МФЦ, Управления;

- сведения о способах получения информации о местах нахождения и графиках работы органов власти и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги;

- процедура получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, о ходе предоставления муниципальной услуги;

- бланки заявления о предоставлении муниципальной услуги и образцы их заполнения;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- текст административного регламента с [приложениями](#Par488) (извлечения - на информационных стендах; полная версия - в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте;

- блок-схема предоставления муниципальной услуги.

9. В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалист Управления в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

10. Наименование муниципальной услуги «Выдача персонифицированной транспортной карты для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска».

Наименование органа местного самоуправления,

предоставляющего муниципальную услугу,

его структурных подразделений, участвующих

в предоставлении муниципальной услуги

11. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является управление по социальной и молодежной политике администрации города Нижневартовска.

За получением муниципальной услуги заявитель обращается в МФЦ для подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и получения результата предоставления муниципальной услуги.

12. При предоставлении муниципальной услуги Управление осуществляет межведомственное информационное взаимодействие с:

- Государственным учреждением Управление Пенсионного фонда Российской Федерации в городе Нижневартовске Ханты – Мансийского автономного округа – Югры;

- организацией, определяемой в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных услуг» на изготовление ПТК (далее – организация).

13. В соответствии с требованиями [пункта 3 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=35D5C6CC40BF1BB934700F379D06C6D38E49C095C0CB0B7F5789E05C9B522D989A3B1C35Y4c3J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы города Нижневартовска от 24.06.2011 №59.

Результат предоставления муниципальной услуги

14. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача заявителю ПТК;

- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа, оформленное на официальном бланке Управления за подписью начальника Управления либо лица, исполняющего его обязанности.

Срок предоставления муниципальной услуги

15. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в МФЦ.

В случае необходимости направления межведомственных запросов срок предоставления муниципальной услуги составляет 7 рабочих дней.

16. Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется с учетом графика работы МФЦ, указанного в пункте 3 административного регламента.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=35D5C6CC40BF1BB934700F379D06C6D38E48C190C6CA0B7F5789E05C9B522D989A3B1C3543YFc8J)ом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» от 08.10.2003 №202);

- Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=35D5C6CC40BF1BB934700F379D06C6D38E49C095C0CB0B7F5789E05C9B522D989A3B1C374BFDE69FYBcFJ)ом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон №210-ФЗ) («Российская газета» от 30.07.2010 №168);

- [Законом](consultantplus://offline/ref=156BE11E7FCB06EFBA55F740F163F6820A771187801137FB04A0BADB563B4BC4D6z3Y1E) Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 №102-оз «Об административных правонарушениях» («Собрание законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» от 01.06.2010-15.06.2010 №6 (часть I), ст. 461);

- [постановлением](consultantplus://offline/ref=156BE11E7FCB06EFBA55F740F163F6820A771187801233FA01A2BADB563B4BC4D6z3Y1E) администрации города от 21.12.2012 №1590 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации города Нижневартовска и подведомственных им организаций, их должностных лиц, муниципальных служащих» (газета «Варта» от 27.12.2012 №251);

- [Устав](consultantplus://offline/ref=35D5C6CC40BF1BB93470113A8B6A91DC8A429F9DC2C0062D0ADCE60BC4022BCDDA7B1A6208B9EB97BB7C8CE0YFc3J)ом города Нижневартовска (газета «Варта» от 28.07.2005 №134);

- [постановлени](consultantplus://offline/ref=35D5C6CC40BF1BB93470113A8B6A91DC8A429F9DC2C0022D02D5E60BC4022BCDDA7B1A6208B9EB97BB7D84E1YFc3J)ем администрации города от 26.05.2011 №569 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (газета «Варта» от 04.06.2011 №102);

- распоряжением администрации города от 16.11.2016 №1705-р «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» через муниципальное казенное учреждение «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- административным регламентом.

Исчерпывающий перечень документов и требования к документам,

необходимым для предоставления муниципальной услуги

18. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) заявление о выдаче ПТК по форме согласно приложению 1 к настоящему административному регламенту;

2) документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации) заявителя и представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

3) документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя (в случае подачи заявления представителем заявителя);

4) трудовая книжка (кроме случая ее утери или отсутствия трудовой книжки при назначении гражданину социальной пенсии по старости или инвалидности);

5) пенсионное удостоверение или справка о пенсионном обеспечении;

6) страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования.

19. Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 18 административного регламента, предоставляются заявителем самостоятельно.

20. Документы, указанные в подпунктах 5,6 пункта 18, запрашиваются Управлением в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Заявитель вправе представить указанные документы по собственной инициативе.

Непредставление заявителем документов, которые он вправе представить по собственной инициативе, не является основанием для отказа ему в предоставлении муниципальной услуги.

Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 18 административного регламента, представляются заявителем в подлиннике, после копирования и заверения подлинности изготовленной копии подлинник документа возвращается заявителю.

Представленные заявителем документы не должны иметь подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления, а также иметь повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание.

21. Форму заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель может получить:

- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

- посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте, Едином и региональным порталах;

- у специалиста МФЦ;

- у специалиста Управления.

22. Запрещается требовать от заявителей:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона №210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](consultantplus://offline/ref=8AC0BD87BAE8065E73106C10403CF92EA3E0BC20A3E9BE8576ACC955C7F87873269AA064n6L7I) статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

Исчерпывающий перечень оснований

для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления муниципальной услуги

23. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований

для приостановления предоставления и (или) отказа

в предоставлении муниципальной услуги

24. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

.

25. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- несоответствие заявителя требованиям, установленным пунктом 2 настоящего административного регламента;

- непредставление документов, которые в соответствии с пунктом 18 настоящего административного регламента должны представляться заявителем самостоятельно.

26. Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является препятствием для повторной подачи документов при условии устранения причин, послуживших основанием для отказа.

Предоставление муниципальной услуги прекращается в случаях:

- возобновления трудовой деятельности заявителем;

-прекращения регистрации по месту жительства в городе Нижневартовске;

- смерти заявителя;

- истечения срока, на который была назначена пенсия;

- передачи ПТК в пользование иному лицу, не являющемуся заявителем.

В случае повреждения ПТК, ее утери, либо наступления обстоятельств, влияющих на предоставление муниципальной услуги, граждане в течение одного рабочего дня извещают о необходимости блокировки ПТК путем подачи заявления в МФЦ по форме согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту.

Повторная выдача ПТК производится в том же порядке, что и первоначальная, но не более одного раза в текущем году.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины

или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

27. Взимание платы за предоставление муниципальной услуги законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами не предусмотрено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления

о предоставлении муниципальной услуги и при получении

результата предоставления муниципальной услуги

28. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации заявления

о предоставлении муниципальной услуги

29. Заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит регистрации специалистом МФЦ в течение 15 минут в автоматизированной информационной системе МФЦ (далее АИС – МФЦ) в соответствии с регламентом работы МФЦ.

Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения

запросов о предоставлении муниципальной услуги,

информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем

документов, необходимых для предоставления муниципальной

услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов

указанных объектов в соответствии с законодательством

Российской Федерации о социальной защите инвалидов

30. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Здание должно быть оборудовано пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Помещения для предоставления муниципальной услуги должны размещаться преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- пандусами, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

- соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;

- контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

- информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

- тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещении для предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- тактильными полосами;

- контрастной маркировкой крайних ступеней;

- поручнями с двух сторон с тактильными полосами, с тактильно-выпуклым шрифтом и шрифтом Брайля с указанием этажа;

- тактильными табличками с указанием этажей, дублированными шрифтом Брайля.

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

На видном месте в здании располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу, его местонахождении, графике работы.

Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

31. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания должны быть оборудованы столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, обеспечены писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

32. Информационные стенды должны быть размещены на видном, доступном месте в любом из форматов.

33. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

34. Официальный сайт должен:

- содержать информацию о муниципальной услуге, текст административного регламента, приложения к административному регламенту, образцы заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги и бланк заявления или иметь ссылки на сайты, содержащие эти сведения;

- предоставлять заявителям возможность распечатки бланка заявления, обмена мнениями по вопросам предоставления муниципальной услуги, направления обращения и получения ответа в электронном виде.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

35. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- возможность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в форме устного или письменного информирования, в том числе посредством официального сайта, Единого и регионального порталов;

- возможность получения заявителями формы заявления о предоставлении муниципальной услуги, размещенной на официальном сайте, Едином и региональным порталах, в том числе возможность ее копирования, заполнения и подачи в электронном виде;

- возможность обращения за получением муниципальной услуги в МФЦ;

- бесплатность предоставления информации о предоставлении муниципальной услуги.

36. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соответствие требованиям административного регламента;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решения, принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги;

- восстановление нарушенных прав заявителя.

Иные требования,

в том числе учитывающие особенности

предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах

предоставления государственных и муниципальных услуг

и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

37. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в МФЦ по принципу «одного окна» в соответствии с законодательством Российской Федерации в порядке и сроки, установленные настоящим регламентом и соглашением о взаимодействии.

38. Заявитель вправе представлять документы в электронной форме посредством Единого и регионального порталов с использованием электронной подписи, вид которой определяется в соответствии с действующим законодательством.

В соответствии со статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» орган местного самоуправления в пределах своих полномочий обязан предоставлять по выбору граждан (физических лиц) информацию в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, и (или) документов на бумажном носителе, за исключением случаев, если иной порядок предоставления такой информации установлен федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

По выбору заявителя информации о предоставлении муниципальной услуги (сведения о ходе предоставления муниципальной услуги) предоставляются в форме электронного документа, подписанного усиленной квалификационной электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи» и (или) документа на бумажном носителе независимо от формы или способа обращения.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их

выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме,

а также особенности выполнения

административных процедур

в МФЦ

Исчерпывающий перечень административных процедур

39. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления на предоставление муниципальной услуги;

- прием и регистрация заявления о необходимости блокировки ПТК;

- формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления и представленных документов, принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

[Блок-схема](#Par619) предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 5 к административному регламенту.

Прием и регистрация заявления на предоставление муниципальной услуги

40. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление в МФЦ заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги, является специалист МФЦ.

Содержание и продолжительность административных действий, входящих в состав административной процедуры: прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Критерием для принятия решения является представление заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, предусмотренных пунктом 18 административного регламента, которые заявитель должен представить самостоятельно.

В ходе проведения приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, специалист МФЦ, уполномоченный на прием документов:

а) устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) информирует заявителя о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, в том числе о наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

в) обеспечивает заполнение заявления о предоставлении муниципальной услуги с использованием АИС МФЦ, после этого предлагает заявителю убедиться в правильности внесенных в заявление данных и подписать заявление, проверяет наличие документов, которые в соответствии с пунктом 18 административного регламента заявитель должен представить самостоятельно;

г) обеспечивает сканирование заявления и представленных заявителем документов;

д) при необходимости обеспечивает фотографирование заявителя для последующего размещения фотографии на ПТК;

д) регистрирует заявление в АИС МФЦ;

ж) подписанный оригинал заявления с указанием даты приема заявления и срока получения результата муниципальной услуги (в соответствии с пунктом 15 административного регламента) выдает заявителю.

Результатом административной процедуры является прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги в АИС МФЦ в течение 15 минут.

Полный пакет отсканированных документов заявителя направляется МФЦ через систему исполнения регламентов (далее – СИР) в Управление для рассмотрения и принятия решения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

Прием и регистрация заявления

о необходимости блокировки ПТК

41. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление в МФЦ заявления о необходимости блокировки ПТК.

Должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги, является специалист МФЦ.

Содержание и продолжительность административных действий, входящих в состав административной процедуры: прием и регистрация заявления о необходимости блокировки ПТК.

Критерием для принятия решения является представление заявителем заявления о необходимости блокировки ПТК.

В ходе приема специалист МФЦ, уполномоченный на прием заявления о необходимости блокировки ПТК:

а) устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) обеспечивает заполнение в АИС МФЦ заявления о необходимости блокировки ПТК, после этого предлагает заявителю подписать заявление,

в) обеспечивает сканирование заявления;

г) регистрирует заявление в АИС МФЦ;

ж) подписанный оригинал заявления с указанием даты его приема выдается заявителю.

Результатом административной процедуры является прием заявления о необходимости блокировки ПТК.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления о необходимости блокировки ПТК в АИС МФЦ в течение 15 минут.

Отсканированные заявления и документы направляются МФЦ через СИР в Управление для рассмотрения и принятия решения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

Формирование и направление

межведомственных запросов в органы (организации),

участвующие в предоставлении муниципальной услуги

42. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в Управление.

Должностным лицом, ответственным за формирование и направление межведомственных запросов, является специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Содержание и продолжительность административных действий, входящих в состав административной процедуры:

- проверка полноты и соответствия критериям предоставления муниципальной услуги представленных заявителем документов;

- в случае непредставления заявителем полного пакета документов, указанных в пункте 18 административного регламента, направление в течение 3 рабочих дней со дня приема и регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в рамках межведомственного информационного взаимодействия:

- в Государственное учреждение Управление Пенсионного фонда Российской Федерации в городе Нижневартовске Ханты – Мансийского автономного округа – Югры межведомственного запроса «Сведения о пенсионном обеспечении застрахованного лица»;

- получение ответа на межведомственные запросы – не позднее 5 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

Критерием принятия решения о формировании и направлении межведомственных запросов является отсутствие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе.

Результатом выполнения административной процедуры являются полученные в порядке межведомственного информационного взаимодействия документы (сведения), необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация ответа на межведомственный запрос специалистом Управления, ответственным за делопроизводство, в электронном документообороте в течение 1 рабочего дня.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 5 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

Рассмотрение заявления и представленных документов, принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги

42. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступившее заявление о предоставлении муниципальной услуги и полученные по межведомственным запросам документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

- рассмотрение представленных документов на соответствие требованиям административного регламента, в том числе с учетом сведений, полученных по межведомственному информационному взаимодействию;

- при отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленных в пункте 25 административного регламента, внесение информации в реестр на изготовление ПТК (далее – реестр);

- направление реестра в Организацию для изготовления ПТК;

- направление в МФЦ изготовленных ПТК (срок изготовления ПТК составляет не более одного рабочего дня со дня поступления реестра) не позднее следующего рабочего дня со дня их изготовления;

- получение Управлением электронного реестра изготовленных ПТК (срок направления Организацией электронного реестра - в день изготовления ПТК), внесение информации о готовности ПТК в автоматизированную информационную систему.

- при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленных в пункте 25 административного регламента, подготовка уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- регистрация подписанного начальником Управления либо лицом, его замещающим, уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги в системе электронного документооборота;

- направление в МФЦ подписанных уведомлений об отказе в предоставлении муниципальной услуги для дальнейшей выдачи заявителю.

Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) ПТК.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры:

- занесение информации о готовности ПТК в автоматизированную информационную систему;

- регистрация подписанного начальником Управления либо лицом, его замещающим, уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

При поступлении в Управление заявления о необходимости блокировки ПТК специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обеспечивает блокировку ПТК в течение 2 рабочих дней.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 2 рабочих дня со дня поступления в Управление необходимых документов.

Выдача результата предоставления

муниципальной услуги заявителю

43. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление в МФЦ результата предоставления муниципальной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является специалист МФЦ.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

- выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги под личную подпись на оригинале заявления о предоставлении муниципальной услуги (либо его отсканированной копии);

- сканирование заявления с подписью заявителя о получении результата предоставления муниципальной услуги;

- занесение даты выдачи результата предоставления муниципальной услуги в АИС МФЦ.

Результатом выполнения административной процедуры является выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: отметка в АИС МФЦ о дате выдачи заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры в течение 15 минут.

В случае обнаружения несоответствия информации о персональных данных заявителя, нанесенных на ПТК:

- составляется акт о несоответствии по форме согласно приложению 4 к административному регламенту, подписанный специалистом МФЦ и заявителем;

- не позднее одного рабочего дня МФЦ передает ПТК с актом о несоответствии в Управление для дальнейшей передачи в Организацию для ее замены.

После замены ПТК выдается заявителю в порядке, установленном административным регламентом.

IV. Формы контроля за исполнением

административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением ответственными должностными лицами положений

административного регламента и иных нормативных правовых

актов, устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги, а также за принятием ими решений

44. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником Управления либо лицом, его замещающим.

Текущий контроль за соблюдением и выполнением административных процедур при предоставлении муниципальной услуги работниками МФЦ осуществляется директором МФЦ либо лицом, его замещающим.

45. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, в том числе проверок по конкретному обращению заявителя. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии с решением заместителя главы города, в ведении которого находится управление.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся заместителем главы города, в ведении которого находится управление, на основании жалоб заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц Управления, принятые или осуществленные ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Рассмотрение жалобы заявителя осуществляется в порядке, предусмотренном [разделом V](#Par34) административного регламента.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя обратившемуся заявителю направляется информация о результатах проведенной проверки и о мерах, принятых в отношении виновных лиц.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные нарушения и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается лицами, участвующими в проведении проверки.

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений, организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещаемой на официальном сайте, а также с использованием адреса электронной почты управления в форме письменных и устных обращений в адрес Управления, МФЦ, в том числе на личном приеме.

Ответственность должностных лиц

за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими

в ходе предоставления муниципальной услуги

46. Должностные лица МФЦ и Управления, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц Управления, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

В соответствии со статьей 9.6 Закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 №102-оз "Об административных правонарушениях" должностные лица Управления, МФЦ, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут административную ответственность за нарушение административного регламента, выразившуюся в нарушении срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, срока предоставления муниципальной услуги, в неправомерных отказах в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, предоставлении муниципальной услуги, исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушении установленного срока осуществления таких исправлений, в превышении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги, в нарушении требований к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также должностных лиц,

муниципальных служащих

47. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) специалистов Управления, предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц Управления и МФЦ, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

48. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативно правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием официального сайта, Единого и регионального порталов, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на действия (бездействие) Управления, его должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, подается в Управление и рассматривается начальником Управления.

Жалоба на решение начальника Управления подается заместителю главы города по социальной и молодежной политике либо главе города через управление по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации города.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, его должностных лиц и специалистов МФЦ при предоставлении муниципальной услуги подается директору МФЦ и рассматривается в порядке и сроки, указанные в регламенте работы МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) директора МФЦ подается заместителю главы города по экономике, курирующему деятельность МФЦ, либо главе города через управление по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации города.

49. Основанием для начала выполнения процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в МФЦ или администрацию города.

В электронной форме жалоба подается заявителем посредством:

- официального сайта;

- Единого и регионального порталов;

- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

50. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат муниципальной услуги) в соответствии с графиком работы, указанным в [пункте](#Par50) 3 административного регламента либо в управлении по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации города.

51. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя, и документ, удостоверяющий личность представителя заявителя.

52. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение, то в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

53. Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

54. Жалоба, поступившая в МФЦ, Управление, управление по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации города, подлежит регистрации в день ее поступления.

Жалоба, поступившая в МФЦ, Управление, управление по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации города, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае подачи заявителем жалобы через МФЦ последний обеспечивает ее передачу в Управление в порядки и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается Управлением. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Управлении.

55. По результатам рассмотрения жалобы лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

56. При удовлетворении жалобы лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы оформляется на официальном бланке Управления, МФЦ, либо на официальном бланке заместителя главы города по экономике, заместителя главы города по социальной и молодежной политике и подписывается лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы.

57. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

58. 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.

59. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Основания для отказа в удовлетворении жалобы:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит ее рассмотрение, о чем в течение 7 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

60. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Все решения, действия (бездействие) МФЦ, Управления, должностного лица Управления, муниципального служащего, заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

61. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте, Едином и региональных порталах.

Приложение 1 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача персонифицированной транспортной карты для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска»

|  |  |
| --- | --- |
|  | В управление по социальной и молодежной  политике администрации города  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, имя, отчество заявителя)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_      Заявление о выдаче ПТК  Прошу выдать (впервые, повторно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  (нужное подчеркнуть) (указать причину повторной выдачи – утрата, порча)  персонифицированную транспортную карту для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска.  Результат предоставления муниципальной услуги или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги прошу выдать при личном обращении в МФЦ.  Даю согласие на обработку моих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2016 года №152 «О персональных данных» и в целях изготовления и выдачи ПТК, ее актуализации и использования в рамках автоматизированной системы оплаты проезда.  Обязуюсь:  - использовать персонифицированную транспортную карту по назначению, без передачи иным лицам;  - в течение одного рабочего дня сообщить об утере ПТК и обо всех изменениях, влияющих на предоставление муниципальной услуги (возобновление трудовой деятельности, прекращение регистрации по месту жительства в городе Нижневартовске, истечение срока, на который была назначена пенсия и др.).  Ознакомлен(а), что при выявлении факта передачи иным лицам персонифицированной транспортной карты, право на дальнейшее предоставление дополнительной меры социальной поддержки в виде бесплатного проезда утрачивается.    Дата подачи заявления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Персонифицированную транспортную карту с фотографией, номер выданной карты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_получил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись заявителя)  Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги получил:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись заявителя)  Приложение 2 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача персонифицированной транспортной карты для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска»  В управление по социальной и молодежной  политике администрации города    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, имя, отчество заявителя)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    Заявление  Прошу блокировать ранее выданную мне персонифицированную транспортную карту для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска в связи с (нужное отметить):  □ утратой;  □ возобновлением трудовой деятельности;  □ прекращением регистрации по месту жительства в городе Нижневартовске;  □ истечением срока, на который была назначена пенсия.      Дата подачи заявления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Приложение 3 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача персонифицированной транспортной карты для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска»    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, имя, отчество заявителя)  почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Уведомление  об отказе в предоставлении муниципальной услуги    Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Настоящим уведомляем, что по Вашему заявлению о выдаче ПТК от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Вам отказано в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (указывается наименование услуги)  по следующему основанию:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (указывается основание для отказа в соответствии с пунктом 25 административного регламента)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    Отказ может быть обжалован в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.  Начальник управления по социальной  и молодежной политике \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) (Ф.И.О.)  Приложение 4 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача персонифицированной транспортной карты для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска»  В управление по социальной и молодежной  политике администрации города    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, имя, отчество заявителя)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Акт  о несоответствии персональных данных в ПТК    Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    Прошу произвести замену персонифицированной транспортной карты №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска в связи с несоответствием моих персональных данных на ПТК (*нужное отметить*):  □ фотографии;  □ фамилии;  □ имени;  □ отчества;  □ другое (*указать несоответствие*)  Дата подачи заявления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Приложение 5 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги  «Выдача персонифицированной транспортной карты для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска»  **Блок-схема**  **предоставления муниципальной услуги** |
|  | Прием и регистрация заявления о предоставлении  муниципальной услуги |

Выдача заявителю документов, являющихся результатом

предоставления муниципальной услуги

Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Формирование и направление межведомственных запросов

в органы (организации), участвующие в предоставлении

муниципальной услуги