Приложение

к Приказу Министерства социальной защиты

населения Тверской области

от 23 января 2015 г. N 7-нп

(в ред. от 22.07.2016 № 121-нп)

**Административный регламент**

**предоставления государственной услуги "Выдача единого**

**социального проездного билета и организация выплаты**

**единовременной денежной компенсации расходов на бесплатный**

**проезд один раз в год к месту жительства и обратно к месту**

**учебы детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения**

**родителей, а также лицам из числа детей-сирот и детей,**

**оставшихся без попечения родителей, обучающимся за счет**

**средств областного бюджета Тверской области и бюджетов**

**муниципальных образований Тверской области по имеющим**

**государственную аккредитацию образовательным программам"**

**Раздел I**

**Общие положения**

**Подраздел I**

**Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги "Выдача единого социального проездного билета и организация выплаты единовременной денежной компенсации расходов на бесплатный проезд один раз в год к месту жительства и обратно к месту учебы детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, а также лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающимся за счет средств областного бюджета Тверской области и бюджетов муниципальных образований Тверской области по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам" (далее соответственно - административный регламент, государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок предоставления государственной услуги и стандарт предоставления государственной услуги.

**Подраздел II**

**Круг заявителей**

2. Заявителями при получении государственной услуги являются:

а) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, достигшие возраста 14 лет;

б) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

в) опекуны - в интересах детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, над которыми установлена опека;

г) представители организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, - в интересах детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся в этих организациях за счет средств областного бюджета Тверской области или бюджетов муниципальных образований Тверской области по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам.

**Подраздел III**

**Требования к порядку информирования о предоставлении**

**государственной услуги**

3. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить в Министерстве социальной защиты населения Тверской области (далее - Министерство), территориальных отделах социальной защиты населения Тверской области (далее - ТОСЗН), филиалах государственного автономного учреждения Тверской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее соответственно - филиалы ГАУ "МФЦ", ГАУ "МФЦ"), Центре телефонного обслуживания населения на базе ГАУ "МФЦ" (далее - Центр телефонного обслуживания населения), на сайтах Министерства и ГАУ "МФЦ" в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее соответственно - сайт Министерства, сайт ГАУ "МФЦ"), с помощью федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

4. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты Министерства, ТОСЗН, ГАУ "МФЦ" и его филиалов, адресах сайтов Министерства и ГАУ "МФЦ" указаны в приложении 1 к административному регламенту.

5. В Министерстве, ТОСЗН, филиалах ГАУ "МФЦ" можно получить информацию при личном или письменном обращении, обращении по телефону или электронной почте, на информационных стендах в помещениях ТОСЗН и филиалов ГАУ "МФЦ". При обращении по телефону информацию можно получить в Центре телефонного обслуживания населения.

6. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

а) источники получения информации о порядке предоставления государственной услуги (включая телефоны Министерства, ТОСЗН, филиалов ГАУ "МФЦ", Центра телефонного обслуживания населения; адреса сайтов Министерства и ГАУ "МФЦ", адреса электронной почты Министерства, ТОСЗН, ГАУ "МФЦ" и его филиалов; адрес Единого портала);

б) сведения о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление государственной услуги (наименование, принявший орган, номер, дата принятия);

в) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, комплектность (достаточность) представленных (представляемых) документов;

г) порядок заполнения заявления о предоставлении государственной услуги;

д) источники получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги (органы, организации и их местонахождение);

е) процедура предоставления государственной услуги;

ж) время и место приема заявителей;

з) сроки предоставления государственной услуги;

и) информация об отсутствии платы за предоставление государственной услуги;

к) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги;

л) иные вопросы, имеющие отношение к порядку предоставления государственной услуги.

7. Информирование ведется:

а) специалистом отдела социальных выплат Министерства (далее - специалист Министерства) в соответствии с графиком работы Министерства (приложение 1 к административному регламенту);

б) специалистами ТОСЗН, предоставляющими государственную услугу (далее - специалисты ТОСЗН), ежедневно в соответствии с графиком работы ТОСЗН (приложение 1 к административному регламенту);

в) специалистами филиалов ГАУ "МФЦ" в соответствии с графиками работы филиалов ГАУ "МФЦ" (приложение 1 к административному регламенту);

г) специалистами Центра телефонного обслуживания населения в соответствии с графиком работы центрального офиса ГАУ "МФЦ" в городе Твери (приложение 1 к административному регламенту).

8. Специалисты Министерства, ТОСЗН, филиалов ГАУ "МФЦ", Центра телефонного обслуживания населения информируют заявителя по интересующим его вопросам, сообщают контактную информацию согласно приложению 1 к административному регламенту и перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, согласно пункту 33 административного регламента; в случае информирования заявителя при личном обращении при необходимости вручают бланк заявления о предоставлении государственной услуги (приложение 2 к административному регламенту).

9. При ответах на телефонные звонки специалисты Министерства, ТОСЗН, филиалов ГАУ "МФЦ", Центра телефонного обслуживания населения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа (организации), в который (которую) поступил телефонный звонок, а также информации о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

10. В случае, если у специалиста, принявшего звонок, отсутствует возможность самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

11. При информировании о государственной услуге по письменным запросам заявителей ответ направляется почтой по адресу заявителя, указанному в запросе, в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня поступления письменного запроса в Министерство, ТОСЗН либо филиал ГАУ "МФЦ".

12. При информировании о государственной услуге в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки, в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня поступления обращения в Министерство, ТОСЗН либо филиал ГАУ "МФЦ".

13. На информационных стендах в помещениях ТОСЗН, филиалов ГАУ "МФЦ" размещается следующая информация:

а) извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

б) блок-схемы и краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

в) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

г) образец заполнения заявления для предоставления государственной услуги;

д) сроки предоставления государственной услуги;

е) время приема документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

ж) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

з) порядок получения консультаций и записи на прием к должностным лицам Министерства, ТОСЗН, филиалов ГАУ "МФЦ";

и) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ТОСЗН, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих;

к) раздаточные материалы, содержащие перечень документов, необходимых для получения государственной услуги; сведения о Министерстве, ТОСЗН и филиалах ГАУ "МФЦ";

л) сведения об отсутствии платы за предоставление государственной услуги.

Бланк заявления о предоставлении государственной услуги заявители могут получить непосредственно у специалистов ТОСЗН или филиалов ГАУ "МФЦ" либо в электронном виде на сайтах Министерства и ГАУ "МФЦ", а также на Едином портале.

14. На сайтах Министерства, ГАУ "МФЦ" размещается следующая информация:

а) полный текст административного регламента;

б) извлечения из нормативных правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

в) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

г) образец оформления заявления для предоставления государственной услуги;

д) форма заявления о предоставлении государственной услуги;

е) сроки предоставления государственной услуги;

ж) ответы на часто задаваемые вопросы;

з) схема проезда до Министерства, ТОСЗН, филиалов ГАУ "МФЦ";

и) режим работы специалистов Министерства, ТОСЗН, филиалов ГАУ "МФЦ";

к) порядок записи на прием к должностным лицам Министерства, ТОСЗН, филиалов ГАУ "МФЦ";

л) сведения об отсутствии платы за предоставление государственной услуги.

15. На Едином портале размещается следующая информация:

а) наименование государственной услуги;

б) полное и сокращенное наименование Министерства, ТОСЗН;

в) наименование органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;

г) наименование нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов;

д) наименование административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта;

е) сведения об информировании по вопросам предоставления государственной услуги;

ж) категории заявителей, которым предоставляется государственная услуга;

з) требования к местам предоставления государственной услуги;

и) максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги;

к) документы, подлежащие представлению заявителем для получения государственной услуги, способы получения документов заявителем и порядок представления документов с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

л) формы заявления и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения в ТОСЗН в целях получения государственной услуги;

м) сведения об отсутствии платы за предоставление государственной услуги;

н) информация об административных процедурах, подлежащих выполнению ТОСЗН при предоставлении государственной услуги, в том числе информация о максимальной длительности административных процедур;

о) адреса сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет органов (организаций), участвующих в предоставлении государственной услуги, адреса их электронной почты, телефоны;

п) сведения о способах и формах обжалования решений и действий (бездействия) ТОСЗН, их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также сведения о должностных лицах, уполномоченных на рассмотрение жалоб, их контактные данные;

р) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

с) текст административного регламента;

т) сведения о дате вступления в силу административного регламента;

у) сведения о внесении изменений в административный регламент с указанием реквизитов нормативных правовых актов, которыми такие изменения внесены;

ф) дата, с которой действие административного регламента временно приостановлено, и продолжительность такого приостановления (при наличии временного приостановления действия административного регламента);

х) дата прекращения действия административного регламента (признания его утратившим силу).

16. При информировании по вопросам получения государственной услуги на Едином портале ответ размещается в "личном кабинете" заявителя, обратившегося за информацией, а также направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки, в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня регистрации обращения в Министерстве, ТОСЗН.

17. Ответ на запрос должен содержать ответ на поставленные вопросы, фамилию, инициалы имени и отчества и номер телефона исполнителя. Письменный ответ подписывается Министром социальной защиты населения Тверской области (далее - Министр) или начальником ТОСЗН; ответ, направляемый в электронном виде, подписывается электронной подписью Министра или начальника ТОСЗН.

**Раздел II**

**Стандарт предоставления государственной услуги**

**Подраздел I**

**Наименование государственной услуги**

18. Наименование государственной услуги: "Выдача единого социального проездного билета и организация выплаты единовременной денежной компенсации расходов на бесплатный проезд один раз в год к месту жительства и обратно к месту учебы детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, а также лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающимся за счет средств областного бюджета Тверской области и бюджетов муниципальных образований Тверской области по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам".

**Подраздел II**

**Наименование исполнительного органа государственной власти**

**Тверской области, предоставляющего государственную услугу**

19. Государственная услуга предоставляется ТОСЗН по месту жительства лиц, указанных в подпунктах "а" - "в" пункта 2 административного регламента, либо по месту учебы лиц, указанных в подпунктах "а" и "б" пункта 2 административного регламента. Контроль за предоставлением государственной услуги ТОСЗН, а также информирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются Министерством.

20. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется также в филиалах ГАУ "МФЦ".

21. Сведения о Министерстве, ТОСЗН и филиалах ГАУ "МФЦ" представлены в приложении 1 к административному регламенту.

22. При предоставлении государственной услуги ТОСЗН не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Тверской области государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Тверской области.

**Подраздел III**

**Результат предоставления государственной услуги**

23. Результатом предоставления государственной услуги является:

а) выдача единого социального проездного билета (далее также - ЕСПБ) либо отказ в выдаче ЕСПБ;

б) принятие решения о выплате единовременной денежной компенсации расходов на бесплатный проезд один раз в год к месту жительства и обратно к месту учебы (далее - денежная компенсация) либо об отказе в выплате денежной компенсации.

**Подраздел IV**

**Срок предоставления государственной услуги**

24. Выдача ЕСПБ осуществляется ТОСЗН ежемесячно в день обращения заявителя в ТОСЗН.

25. Решение о выплате либо об отказе в выплате денежной компенсации принимается ТОСЗН в течение 12 дней со дня приема от заявителя документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

26. Выплата денежной компенсации производится не позднее чем через 15 дней после обращения заявителя в ТОСЗН.

27. Денежная компенсация выплачивается один раз в год в течение календарного года.

28. Сроки выполнения конкретных административных процедур указаны в соответствующих подразделах раздела III административного регламента.

**Подраздел V**

**Условия, порядок и срок приостановления предоставления**

**государственной услуги**

29. Возможность приостановления предоставления государственной услуги законодательством не предусмотрена.

**Подраздел VI**

**Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом**

**предоставления государственной услуги**

30. Выдача заявителю ЕСПБ либо уведомления об отказе в выдаче ЕСПБ осуществляется в течение 15 минут с момента обращения заявителя в ТОСЗН.

31. Уведомление о принятом ТОСЗН решении о выплате денежной компенсации либо об отказе в выплате денежной компенсации направляется заявителю в течение 1 рабочего дня со дня принятия ТОСЗН соответствующего решения.

**Подраздел VII**

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения,**

**возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

32. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

а) Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ);

б) Федеральным законом от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи";

в) Законом Тверской области от 09.12.2005 N 150-ЗО "О реализации дополнительных гарантий по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в Тверской области";

г) Постановлением Администрации Тверской области от 03.07.2006 N 164-па "Об утверждении Порядка обеспечения бесплатным проездом детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся за счет средств областного бюджета Тверской области или бюджетов муниципальных образований Тверской области по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам" (далее соответственно - Постановление Администрации Тверской области N 164-па, Порядок);

д) Постановлением Правительства Тверской области от 17.10.2011 N 71-пп "Об утверждении Положения о Министерстве социальной защиты населения Тверской области".

**Подраздел VIII**

**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**

**предоставлению заявителем**

33. Для получения денежной компенсации заявители представляют в ТОСЗН следующие документы:

а) заявление по форме согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту;

б) проездные документы на проезд к месту жительства и обратно к месту учебы.

34. К документам, указанным в пункте 33 административного регламента, ТОСЗН приобщает документы, удостоверяющие статус ребенка-сироты или ребенка, оставшегося без попечения родителей, а также лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

35. Заявители могут представить документы, необходимые для получения денежной компенсации, непосредственно в ТОСЗН на бумажном носителе, направить в адрес ТОСЗН почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения либо направить заявление в электронном виде через Единый портал с последующим представлением проездных документов непосредственно в ТОСЗН в течение 5 рабочих дней со дня регистрации заявления ТОСЗН.

36. Заявление, подаваемое в электронном виде через Единый портал, заверяется электронной подписью заявителя либо электронной подписью нотариуса.

Средства электронной подписи, применяемые при подаче заявления, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации и совместимы со средствами электронной подписи, применяемыми ТОСЗН.

Информация о требованиях к совместимости сертификату ключа подписи, обеспечению возможности подтверждения подлинности электронной подписи заявителя размещается на сайте Министерства и на Едином портале.

37. При предоставлении государственной услуги ТОСЗН не вправе требовать от заявителя:

а) 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;

б) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении ТОСЗН, иных исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления и (или) подведомственных указанным органам организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ.

**Подраздел IX**

**Перечень документов, необходимых в соответствии**

**с нормативными правовыми актами для предоставления**

**государственной услуги, которые находятся в распоряжении**

**исполнительных органов государственной власти, органов**

**местного самоуправления, организаций и которые заявитель**

**вправе представить самостоятельно**

38. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, законодательством не предусмотрены.

**Подраздел X**

**Перечень оснований для отказа в приеме документов,**

**необходимых для предоставления государственной услуги**

39. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством не предусмотрено.

**Подраздел XI**

**Перечень оснований для отказа в предоставлении**

**государственной услуги**

40. Заявителю может быть отказано:

а) в выплате денежной компенсации в следующих случаях:

заявитель не относится к категориям, указанным в подразделе 2 раздела I административного регламента;

заявителем не представлен (представлен неполный) комплект документов, необходимых для получения денежной компенсации в соответствии с пунктом 33 административного регламента;

наличие в документах, представленных заявителем, недостоверной и (или) искаженной информации;

б) в выдаче ЕСПБ - в случае отсутствия данных о детях-сиротах, детях, оставшихся без попечения родителей, лицах из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, в ведомостях на выдачу ЕСПБ, сформированных ТОСЗН в соответствии с пунктом 5 Порядка.

**Подраздел XII**

**Перечень услуг, которые являются необходимыми**

**и обязательными для предоставления государственной услуги**

41. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

**Подраздел XIII**

**Порядок, размер и основания взимания государственной**

**пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление**

**государственной услуги**

42. Предоставление государственной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

**Подраздел XIV**

**Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление**

**услуг, которые являются необходимыми и обязательными**

**для предоставления государственной услуги**

43. В связи с отсутствием услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, порядок, размер и основания взимания платы за предоставление таких услуг не установлены.

**Подраздел XV**

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса**

**(заявления) о предоставлении государственной услуги, услуги,**

**предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении**

**государственной услуги, и при получении результата**

**предоставления таких услуг**

44. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, получении документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, не должно превышать 15 минут.

**Подраздел XVI**

**Срок и порядок регистрации запроса (заявления)**

**о предоставлении государственной услуги и услуги,**

**предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении**

**государственной услуги**

45. Заявление о предоставлении государственной услуги подлежит обязательной регистрации в следующие сроки:

а) поданное заявителем непосредственно в ТОСЗН - в день обращения заявителя в его присутствии;

б) поступившее на почтовый адрес ТОСЗН - в день поступления в ТОСЗН;

в) поступившее в виде документа в электронной форме через Единый портал - в день поступления в ТОСЗН, при этом сведения о регистрации заявления с указанием даты регистрации и регистрационного номера размещаются в "личном кабинете" заявителя на Едином портале, а информация о размещении в "личном кабинете" указанных сведений направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки.

Регистрацию заявлений осуществляет специалист ТОСЗН, ответственный за прием документов.

**Подраздел XVII**

**Требования к помещениям, в которых предоставляются**

**государственная услуга, услуга, предоставляемая**

**организацией, участвующей в предоставлении государственной**

**услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению**

**и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной**

**информации о порядке предоставления таких услуг**

46. Требования к зданию (помещениям) Министерства, ТОСЗН:

а) Министерство, ТОСЗН должны быть расположены в пределах десятиминутной пешей доступности взрослого здорового человека от остановки общественного транспорта (при его наличии);

б) центральный вход в здание должен быть оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы Министерства, ТОСЗН.

(п. 46 в ред. Приказа Министерства социальной защиты населения Тверской области от 22.07.2016 N 121-нп)

47. В здании должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к получению государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, включая:

а) возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;

б) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием кресла-коляски, с помощью сотрудников Министерства, ТОСЗН (при необходимости);

в) возможность самостоятельного передвижения по зданию и прилегающей территории в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, передвижения с помощью сотрудников Министерства, ТОСЗН, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории Министерства, ТОСЗН;

д) допуск в здание и на прилегающую территорию собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

е) размещение носителей информации о порядке предоставления государственной услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

ж) оказание сотрудниками Министерства, ТОСЗН необходимой помощи инвалидам, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения государственной услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения государственной услуги;

з) обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

и) оказание сотрудниками Министерства, ТОСЗН иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

(п. 47 в ред. Приказа Министерства социальной защиты населения Тверской области от 22.07.2016 N 121-нп)

48. При наличии соответствующей возможности возле здания, в котором размещается Министерство, ТОСЗН, организуется бесплатная парковка для личного автомобильного транспорта заявителей. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на парковке выделяется не менее 10% парковочных мест (но не менее одного места).

(п. 48 в ред. Приказа Министерства социальной защиты населения Тверской области от 22.07.2016 N 121-нп)

49. Помещения, в которых осуществляется непосредственное взаимодействие заявителей с сотрудниками Министерства, ТОСЗН, размещаются на первых этажах зданий, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, предусмотренным для общественных помещений.

(п. 49 в ред. Приказа Министерства социальной защиты населения Тверской области от 22.07.2016 N 121-нп)

50. Места ожидания приема для предоставления государственной услуги в Министерстве, ТОСЗН должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей.

(п. 50 в ред. Приказа Министерства социальной защиты населения Тверской области от 22.07.2016 N 121-нп)

51. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

(п. 51 в ред. Приказа Министерства социальной защиты населения Тверской области от 22.07.2016 N 121-нп)

52. В местах ожидания и непосредственного предоставления государственной услуги должны быть соблюдены требования по освещенности и вентиляции, для посетителей должен быть обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения.

(п. 52 в ред. Приказа Министерства социальной защиты населения Тверской области от 22.07.2016 N 121-нп)

53. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами. На столах должны быть ручки, бумага для оформления документов, на информационных стендах - образцы и бланки заявлений.

(п. 53 в ред. Приказа Министерства социальной защиты населения Тверской области от 22.07.2016 N 121-нп)

54. Кабинет сотрудника Министерства, осуществляющего информирование о порядке предоставления государственной услуги, кабинет сотрудника ТОСЗН, непосредственно предоставляющего государственную услугу, должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской) с указанием:

а) номера кабинета;

б) фамилии, имени, отчества и должности сотрудника Министерства (сотрудника ТОСЗН), осуществляющего прием заявителей;

в) времени приема заявителей.

(п. 54 в ред. Приказа Министерства социальной защиты населения Тверской области от 22.07.2016 N 121-нп)

55. Рабочее место сотрудника ТОСЗН, осуществляющего прием заявителей, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием его фамилии, имени, отчества и должности.

56. ТОСЗН должны быть оснащены рабочими местами для сотрудников, непосредственно предоставляющих государственную услугу, с доступом к автоматизированным информационным системам, обеспечивающим:

а) регистрацию и обработку запросов, поступивших через Единый портал;

б) ведение и хранение дела заявителя в электронной форме;

в) направление заявителю сведений о ходе предоставления государственной услуги.

57. ТОСЗН обязаны обеспечить защиту сведений о фактах, событиях и обстоятельствах жизни заявителя, позволяющих идентифицировать его личность, в том числе путем обеспечения конфиденциальности информации на всех этапах взаимодействия с заявителем. Сведения о факте обращения за получением государственной услуги, содержании представленных данных и полученного результата могут быть предоставлены заявителю или его представителю (при предъявлении документов, подтверждающих полномочия).

58. Помещения филиалов ГАУ "МФЦ" должны соответствовать требованиям, установленным для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

**Подраздел XVIII**

**Показатели доступности и качества государственной услуги**

59. Показатели доступности государственной услуги:

а) расширение источников получения информации о порядке предоставления государственной услуги (получение информации о государственной услуге в ТОСЗН, Министерстве, филиалах ГАУ "МФЦ", по телефону "горячей линии" Центра телефонного обслуживания населения, на сайтах Министерства и ГАУ "МФЦ", на Едином портале);

б) расширение альтернативных способов получения государственной услуги (через Единый портал, в том числе с помощью универсальной электронной карты);

в) увеличение на территории Тверской области количества точек доступа к информации о государственной услуге и к местам предоставления государственной услуги (развитие сети инфокиосков, филиалов ГАУ "МФЦ");

г) снижение количества взаимодействий заявителя с сотрудниками ТОСЗН при предоставлении государственной услуги до одного.

60. Показателями качества государственной услуги являются:

а) сокращение фактического срока предоставления государственной услуги относительно срока, установленного настоящим административным регламентом;

б) соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

в) отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) сотрудников ТОСЗН при предоставлении государственной услуги;

г) увеличение доли получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством ее предоставления.

**Подраздел XIX**

**Иные требования к предоставлению государственной услуги**

61. Информирование заявителей о предоставлении государственной услуги осуществляется в Министерстве, а также в филиалах ГАУ "МФЦ" в соответствии с заключенным в установленном порядке соглашением о взаимодействии между Министерством, ГАУ "МФЦ" и ТОСЗН.

62. Помимо подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, непосредственно в ТОСЗН заявители могут направить их в адрес ТОСЗН почтовым отправлением либо подать заявление о предоставлении государственной услуги в электронном виде через Единый портал (с последующим представлением проездных документов непосредственно в ТОСЗН в течение 5 рабочих дней со дня регистрации заявления ТОСЗН).

63. При предоставлении государственной услуги в электронном виде с использованием Единого портала заявителю предоставляется возможность:

а) ознакомления с формой заявления и обеспечение доступа к нему для копирования и заполнения в электронном виде;

б) представлять заявление в электронном виде;

в) осуществлять мониторинг хода предоставления услуги.

**Раздел III**

**Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур (действий), требования к порядку**

**их выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур (действий) в электронной форме**

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

а) организация выплаты денежной компенсации:

прием и регистрация документов, поданных заявителем для получения денежной компенсации;

принятие решения о выплате либо об отказе в выплате денежной компенсации и уведомление заявителя о принятом решении;

перечисление заявителю денежной компенсации;

б) выдача единого социального проездного билета.

65. Блок-схемы предоставления государственной услуги приведены в приложении 3 к настоящему административному регламенту.

**Подраздел I**

**Организация выплаты денежной компенсации**

**Глава 1**

**Прием и регистрация документов, поданных заявителем**

**для получения денежной компенсации**

66. Прием и регистрация документов, поданных заявителем для получения денежной компенсации, осуществляется ТОСЗН.

67. Основанием для начала выполнения административной процедуры является:

а) обращение заявителя непосредственно в ТОСЗН с документами, необходимыми для получения денежной компенсации;

б) поступление документов заявителя на почтовый адрес ТОСЗН;

в) поступление заявления о предоставлении государственной услуги в ТОСЗН в электронном виде через Единый портал.

68. При обращении заявителя непосредственно в ТОСЗН специалист ТОСЗН, ответственный за прием документов:

а) удостоверяет личность заявителя и его полномочия по подаче заявления, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт гражданина Российской Федерации либо иной документ, признаваемый в соответствии с законодательством Российской Федерации документом, удостоверяющим личность);

б) осуществляет прием документов, при необходимости - снимает копии документов, заверяя их своей подписью с указанием должности, фамилии и инициалов;

в) при отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении - помогает заявителю собственноручно заполнить заявление либо заполняет заявление с использованием электронного печатного устройства, распечатывает заявление и передает его на подпись заявителю;

г) проверяет полноту комплекта документов, необходимых для получения денежной компенсации.

Если заявителем не представлены документы, указанные в пункте 33 административного регламента, или если документы оформлены неправильно (не содержат необходимых реквизитов, заявление подписано не уполномоченным на то лицом), - уведомляет заявителя о выявленных недостатках в представленных документах и о возможном отказе ТОСЗН в предоставлении государственной услуги. В случае, если заявитель настаивает на приеме документов, - осуществляет действия, предусмотренные подпунктами "д" - "з" настоящего пункта;

д) регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений;

е) в заявлении заполняет расписку о приеме заявления, делает копию заявления с распиской и передает ее заявителю, а оригинал заявления приобщает к документам, представленным заявителем;

ж) информирует заявителя о сроке оказания государственной услуги, порядке и месте получения результата государственной услуги, заканчивая прием заявителя.

Максимальный срок выполнения действий, указанных в подпунктах "а" - "ж" настоящего пункта, - 15 минут;

з) к представленным заявителем документам приобщает хранящиеся в ТОСЗН в личных делах детей документы, удостоверяющие статус ребенка-сироты, ребенка, оставшегося без попечения родителей, или лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, после чего передает сформированный комплект документов начальнику ТОСЗН.

Максимальный срок выполнения действий, указанных в подпункте "з" настоящего пункта, - 1 час.

69. Начальник ТОСЗН принимает решение о назначении специалиста ТОСЗН, ответственного за рассмотрение документов, и передает ему сформированный комплект документов.

Максимальный срок выполнения действий - 2 часа.

70. При поступлении документов заявителя в ТОСЗН почтой специалист ТОСЗН, ответственный за прием документов:

а) регистрирует документы в журнале регистрации входящей документации ТОСЗН, а заявление - дополнительно в журнале регистрации заявлений;

б) в заявлении заполняет расписку о приеме заявления, делает копию заявления с распиской и направляет ее в адрес заявителя простым почтовым отправлением;

в) оригинал заявления приобщает к документам заявителя;

г) к документам заявителя приобщает хранящиеся в ТОСЗН в личных делах детей документы, удостоверяющие статус ребенка-сироты, ребенка, оставшегося без попечения родителей, или лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, после чего передает сформированный комплект документов начальнику ТОСЗН.

Максимальный срок выполнения действий - 1 рабочий день.

71. Начальник ТОСЗН выполняет действия, указанные в пункте 69 административного регламента.

72. При поступлении заявления о предоставлении государственной услуги в ТОСЗН в электронном виде через Единый портал специалист ТОСЗН, ответственный за прием документов:

а) выводит заявление на бумажный носитель;

б) регистрирует заявление в журнале регистрации электронных документов и в журнале регистрации заявлений;

в) в заявлении заполняет расписку о приеме заявления, делает скан-копию заявления с распиской и размещает ее в "личном кабинете" заявителя на Едином портале вместе с сообщением о необходимости представления проездных документов непосредственно в ТОСЗН в течение 5 рабочих дней со дня регистрации заявления ТОСЗН, а уведомление о размещении в "личном кабинете" данного документа и сообщения направляет на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки.

Максимальный срок выполнения действий - 15 минут.

73. При представлении заявителем проездных документов в ТОСЗН в срок, указанный в подпункте "в" пункта 72 административного регламента, специалист ТОСЗН, ответственный за прием документов, принимает от заявителя проездные документы, приобщает к ним заявление, после чего выполняет действия, указанные в подпункте "г" пункта 70 административного регламента.

Максимальный срок выполнения действий - 15 минут.

74. Начальник ТОСЗН выполняет действия, указанные в пункте 69 административного регламента.

75. В случае непредставления заявителем проездных документов в ТОСЗН в срок, указанный в подпункте "в" пункта 72 административного регламента, специалист ТОСЗН, ответственный за прием документов, на заявлении о предоставлении государственной услуги делает отметку об отсутствии документов, необходимых для выплаты денежной компенсации, и передает его начальнику ТОСЗН.

Максимальный срок выполнения действий - 5 минут.

76. Начальник ТОСЗН принимает решение о назначении специалиста ТОСЗН, ответственного за рассмотрение данного документа, и передает ему заявление.

77. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация документов заявителя в ТОСЗН, формирование комплекта документов, необходимых для принятия решения о выплате либо об отказе в выплате денежной компенсации, и передача их специалисту ТОСЗН, ответственному за рассмотрение документов.

78. Результат выполнения административной процедуры фиксируется в журнале регистрации заявлений.

**Глава 2**

**Принятие решения о выплате либо об отказе в выплате денежной**

**компенсации и уведомление заявителя о принятом решении**

79. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление комплекта документов, необходимых для принятия решения о выплате либо об отказе в выплате денежной компенсации, специалисту ТОСЗН, ответственному за рассмотрение документов (далее - специалист ТОСЗН).

80. Специалист ТОСЗН осуществляет проверку полученных им документов, после чего:

а) в случае отсутствия оснований для отказа в выплате денежной компенсации, указанных в подпункте "а" пункта 40 административного регламента, - готовит проект решения о выплате денежной компенсации в двух экземплярах;

б) при наличии оснований для отказа в выплате денежной компенсации, указанных в подпункте "а" пункта 40 административного регламента, - готовит проект решения об отказе в выплате денежной компенсации в двух экземплярах;

в) передает соответствующее решение вместе с комплектом документов начальнику ТОСЗН.

Максимальный срок выполнения действий - 7 рабочих дней (в случае подачи заявления через Единый портал - 3 рабочих дня).

81. Начальник ТОСЗН рассматривает документы, подписывает соответствующее решение и возвращает его вместе с комплектом документов заявителя специалисту ТОСЗН.

Максимальный срок выполнения действий - 1 рабочий день.

82. Специалист ТОСЗН:

а) заносит информацию о принятом решении в журнал регистрации заявлений;

б) регистрирует решение в журнале регистрации исходящей документации ТОСЗН и направляет 1 экземпляр решения в адрес заявителя почтовым отправлением с уведомлением о вручении (в случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через Единый портал - дополнительно делает скан-копию решения и размещает ее в "личном кабинете" заявителя на Едином портале, а уведомление о размещении в "личном кабинете" данного документа направляет на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки);

в) второй экземпляр решения приобщает к комплекту документов заявителя;

г) в случае принятия решения о выплате денежной компенсации - передает комплект документов заявителя специалисту ТОСЗН, ответственному за оформление выплатных документов;

д) в случае принятия решения об отказе в выплате денежной компенсации - передает комплект документов заявителя в архив ТОСЗН.

Максимальный срок выполнения действий - 1 рабочий день.

83. Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о выплате либо об отказе в выплате денежной компенсации и уведомление заявителя о принятом решении.

84. Результат выполнения процедуры фиксируется в журнале регистрации заявлений и в журнале регистрации исходящей документации ТОСЗН.

**Глава 3**

**Перечисление заявителю денежной компенсации**

85. Основанием для начала выполнения административной процедуры являются принятие ТОСЗН решения о выплате заявителю денежной компенсации и получение специалистом ТОСЗН, ответственным за оформление выплатных документов, комплекта документов заявителя.

86. Специалист ТОСЗН, ответственный за оформление выплатных документов, оформляет заявку о потребности в средствах для реализации выплаты денежной компенсации (далее также - заявка) и передает ее для подписания начальнику ТОСЗН.

Максимальный срок выполнения действий - 4 часа.

87. Начальник ТОСЗН подписывает заявку, после чего передает ее специалисту ТОСЗН, ответственному за прием документов, для направления в адрес Министерства.

Максимальный срок выполнения действий - 4 часа.

88. Специалист ТОСЗН, ответственный за прием документов, регистрирует заявку в журнале регистрации исходящей документации ТОСЗН и направляет ее на электронный адрес Министерства.

Максимальный срок выполнения действий - 1 час.

89. Министерство согласно полученной заявке производит перечисление денежных средств на лицевые счета ТОСЗН, открытые в структурных подразделениях управления казначейства Министерства финансов Тверской области.

Максимальный срок выполнения действия - 1 рабочий день.

90. Специалист ТОСЗН, ответственный за оформление выплатных документов:

а) средствами установленного программного обеспечения формирует выплатные документы;

б) передает выплатные документы начальнику ТОСЗН и специалисту, выполняющему функции главного бухгалтера ТОСЗН.

Максимальный срок выполнения действий - 1 рабочий день.

91. Начальник ТОСЗН и специалист, выполняющий функции главного бухгалтера ТОСЗН, подписывают представленные выплатные документы и передают их специалисту ТОСЗН, ответственному за оформление выплатных документов.

Максимальный срок выполнения действия - 1 рабочий день.

92. На основе сведений, содержащихся в выплатных документах (сумм выплат, начисленных заявителям с учетом оплаты услуг по доставке выплат заявителям), специалист ТОСЗН, ответственный за оформление выплатных документов, готовит заявку на кассовый расход для перечисления денежных средств заявителям и направляет ее для подписания начальнику ТОСЗН и специалисту, выполняющему функции главного бухгалтера ТОСЗН.

Максимальный срок выполнения действий - 1 рабочий день.

93. Начальник ТОСЗН и специалист, выполняющий функции главного бухгалтера ТОСЗН, подписывают (заверяют) заявку на кассовый расход электронными подписями.

Максимальный срок выполнения действий - 1 рабочий день.

94. Специалист ТОСЗН, ответственный за оформление выплатных документов, выгружает подписанную заявку вместе с прикрепленными к ней скан-копиями выплатных документов в электронную систему удаленного финансового документооборота Министерства финансов Тверской области.

Максимальный срок выполнения действий - 1 рабочий день.

95. Структурные подразделения управления казначейства Министерства финансов Тверской области на основании представленных ТОСЗН документов перечисляют денежные средства на счета организаций федеральной почтовой связи либо финансовых организаций.

96. Результатом выполнения административной процедуры является перечисление денежной компенсации заявителю.

97. Результат выполнения административной процедуры фиксируется в электронной системе удаленного финансового документооборота Министерства финансов Тверской области.

**Подраздел II**

**Выдача единого социального проездного билета**

98. Выдача ЕСПБ осуществляется ТОСЗН ежемесячно на основании ведомости на выдачу ЕСПБ, сформированной ТОСЗН в соответствии с Порядком, утвержденным Постановлением Администрации Тверской области N 164-па.

99. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя в ТОСЗН за получением ЕСПБ.

100. Специалист ТОСЗН, ответственный за прием документов, удостоверяет личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность (паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, признаваемого в соответствии с законодательством Российской Федерации документом, удостоверяющим личность), после чего:

а) в случае отсутствия оснований для отказа в выдаче ЕСПБ, указанных в подпункте "б" пункта 40 административного регламента:

вносит в ведомость на выдачу ЕСПБ сведения о номере выданного заявителю ЕСПБ;

выдает ЕСПБ заявителю под подпись в ведомости на выдачу ЕСПБ;

вносит в электронную базу данных сведения о выданных ЕСПБ.

Максимальный срок выполнения действий - 15 минут;

б) при наличии оснований для отказа в выдаче ЕСПБ, указанных в подпункте "б" пункта 40 административного регламента:

готовит в двух экземплярах проект уведомления об отказе в выдаче ЕСПБ заявителю с указанием причин, послуживших основанием для отказа, и передает его для подписания начальнику ТОСЗН вместе с ведомостью на выдачу ЕСПБ.

Максимальный срок выполнения действий - 5 минут.

101. Начальник ТОСЗН рассматривает документы, подписывает уведомление об отказе в выдаче ЕСПБ в двух экземплярах, после чего возвращает специалисту ТОСЗН, ответственному за прием документов.

Максимальный срок выполнения действий - 5 минут.

102. Специалист ТОСЗН, ответственный за прием документов:

а) регистрирует уведомление в журнале регистрации исходящей документации ТОСЗН;

б) один экземпляр уведомления выдает заявителю, второй - подшивает в папку исходящей документации ТОСЗН.

Максимальный срок выполнения действий - 5 минут.

103. Результатом выполнения административной процедуры является выдача заявителю ЕСПБ либо уведомления об отказе в выдаче ЕСПБ.

104. Выдача заявителю ЕСПБ фиксируется в ведомости на выдачу ЕСПБ и в электронной базе данных.

Выдача заявителю уведомления об отказе в выдаче ЕСПБ фиксируется в журнале регистрации исходящей документации ТОСЗН.

**Раздел IV**

**Порядок и формы контроля за предоставлением**

**государственной услуги**

105. Контроль за соблюдением положений настоящего административного регламента при предоставлении государственной услуги осуществляется в форме текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

**Подраздел I**

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением**

**и исполнением должностными лицами исполнительных органов**

**государственной власти Тверской области, должностными лицами**

**ГАУ "МФЦ" положений административного регламента и иных**

**нормативных правовых актов, устанавливающих требования**

**к предоставлению государственной услуги, а также**

**за принятием ими решений**

106. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом, осуществляют следующие должностные лица, ответственные за организацию работы по предоставлению государственной услуги:

а) заместитель Министра - в отношении начальников ТОСЗН;

б) начальник ТОСЗН - в отношении специалистов ТОСЗН;

в) директор ГАУ "МФЦ" - в отношении заведующих филиалами ГАУ "МФЦ";

г) заведующий филиалом ГАУ "МФЦ" - в отношении специалистов филиала ГАУ "МФЦ".

107. Периодичность осуществления текущего контроля в отношении специалистов ТОСЗН устанавливается приказом Министерства, в отношении специалистов филиалов ГАУ "МФЦ" - приказом ГАУ "МФЦ".

108. Текущий контроль осуществляется путем проведения ответственными должностными лицами, указанными в пункте 106 административного регламента, проверок соблюдения и исполнения должностными лицами ТОСЗН, ГАУ "МФЦ" положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

109. При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением определенной административной процедуры (тематические проверки).

**Подраздел II**

**Порядок и периодичность осуществления плановых**

**и внеплановых проверок полноты и качества предоставления**

**государственной услуги**

110. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказов Министерства, приказов ГАУ МФЦ". Плановые проверки проводятся ежеквартально:

а) заместителем Министра - в отношении начальников ТОСЗН;

б) начальником ТОСЗН - в отношении специалистов ТОСЗН;

в) директором ГАУ "МФЦ" - в отношении заведующих филиалами ГАУ "МФЦ";

г) заведующим филиалом ГАУ "МФЦ" - в отношении специалистов филиала ГАУ "МФЦ".

111. Внеплановые проверки соблюдения положений административного регламента проводятся заместителем Министра - в отношении начальников ТОСЗН; начальником ТОСЗН - в отношении специалистов ТОСЗН; директором ГАУ "МФЦ" - в отношении заведующих филиалами ГАУ "МФЦ"; заведующим филиалом ГАУ "МФЦ" - в отношении специалистов филиала ГАУ "МФЦ" при поступлении информации о нарушении положений настоящего административного регламента от заявителей, вышестоящих органов государственной власти, контрольно-надзорных органов и суда.

112. Результаты проверок оформляются в виде справок произвольной формы, в которых отмечаются нарушения законодательства, а также выявленные несоответствия административному регламенту (при наличии). Справки подписывают должностные лица Министерства, ТОСЗН, ГАУ "МФЦ", проводившие проверку.

113. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, нарушений соблюдения положений административного регламента заместитель Министра, начальник ТОСЗН, директор ГАУ "МФЦ" или заведующий филиалом ГАУ "МФЦ" рассматривают вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

**Подраздел III**

**Ответственность должностных лиц исполнительных органов**

**государственной власти Тверской области, должностных лиц**

**ГАУ МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые**

**(осуществляемые) ими в ходе предоставления**

**государственной услуги**

114. Персональная ответственность должностных лиц Министерства, ТОСЗН, ГАУ "МФЦ" за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги, закрепляется в их должностных регламентах и должностных инструкциях, разработанных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Тверской области.

115. Заместитель Министра несет персональную ответственность за надлежащее осуществление контроля за исполнением административного регламента в отношении начальников ТОСЗН.

116. Начальник ТОСЗН несет персональную ответственность за:

а) соблюдение сроков подписания решений, уведомлений, выплатных документов, заявок о финансировании расходов на выплату денежной компенсации, заявок на кассовый расход для выплат денежной компенсации, которые оформляются в процессе предоставления государственной услуги;

б) обоснованность принятия решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги;

в) соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

г) соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

д) надлежащее осуществление текущего контроля за исполнением административного регламента в отношении специалистов ТОСЗН.

117. Специалист ТОСЗН, ответственный за прием документов, несет персональную ответственность за:

а) соблюдение порядка и сроков информирования о государственной услуге;

б) проверку комплектности и правильности оформления документов;

в) соблюдение сроков и порядка регистрации поступивших документов в ТОСЗН, исходящих документов ТОСЗН и порядка отправки этих документов адресатам.

118. Специалист ТОСЗН несет персональную ответственность за:

а) соблюдение порядка и сроков информирования о государственной услуге;

б) соблюдение сроков рассмотрения заявления;

в) соблюдение сроков подготовки уведомлений, решений;

г) компетентное выполнение действий по проверке документов;

д) соблюдение требований к оформлению документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, и достоверность указанных в них сведений.

119. Специалист ТОСЗН, ответственный за оформление выплатных документов, несет персональную ответственность за:

а) своевременность и правильность оформления заявки о потребности в средствах для реализации выплаты денежной компенсации;

б) своевременное и качественное формирование выплатных документов средствами установленного программного обеспечения;

в) передачу в установленный срок выплатных документов на подпись начальнику ТОСЗН, специалисту, выполняющему функции главного бухгалтера ТОСЗН;

г) своевременную выгрузку подписанной заявки с прикрепленными к ней скан-копиями выплатных документов в электронную систему удаленного финансового документооборота Министерства финансов Тверской области;

д) передачу в установленный срок выплатных документов в организации, с которыми ТОСЗН заключены договоры на доставку денежных выплат.

120. Специалист, выполняющий функции главного бухгалтера ТОСЗН, несет персональную ответственность за соблюдение сроков подписания выплатных документов, заявок на кассовый расход для выплат денежной компенсации.

121. Директор ГАУ "МФЦ" несет персональную ответственность за организацию предоставления государственной услуги на базе ГАУ "МФЦ".

122. Заведующий филиалом ГАУ "МФЦ" несет персональную ответственность за соблюдение стандарта предоставления государственной услуги при выполнении отдельных административных процедур, переданных на исполнение ГАУ "МФЦ".

123. Специалисты филиала ГАУ "МФЦ" несут персональную ответственность за достоверность и актуальность предоставляемой заявителю информации о порядке оказания государственной услуги.

**Подраздел IV**

**Порядок и формы контроля за предоставлением государственной**

**услуги со стороны граждан, их объединений, организаций**

124. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ТОСЗН, их должностных лиц, а также в принимаемых ими решениях нарушений положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

**Раздел V**

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) исполнительного органа**

**государственной власти Тверской области, предоставляющего**

**государственную услугу, а также его должностных лиц,**

**государственных гражданских служащих**

125. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) или решения ТОСЗН, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

126. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) ТОСЗН, его должностных лиц, государственных гражданских служащих по обращению заявителя, принятое или осуществленное ими в ходе предоставления государственной услуги.

127. Заявитель имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области;

ж) отказ ТОСЗН, должностного лица ТОСЗН, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

128. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в ТОСЗН. Жалобы на решения, принятые начальником ТОСЗН, подаются в Министерство. Жалобы на решения, принятые Министром, подаются в Правительство Тверской области.

129. Жалоба может быть направлена почтой, подана через сайт Министерства, Единый портал, а также может быть принята при личном приеме заявителя в ТОСЗН, Министерстве, филиале ГАУ "МФЦ".

130. При поступлении жалобы в филиал ГАУ "МФЦ" обеспечивается ее передача в ТОСЗН не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы. Взаимодействие филиалов ГАУ "МФЦ", ТОСЗН и Министерства при предоставлении государственной услуги, в том числе при передаче жалоб заявителей, осуществляется в соответствии с порядком, установленным соглашением о взаимодействии между ГАУ "МФЦ", ТОСЗН и Министерством.

131. Жалоба должна содержать:

а) наименование ТОСЗН, должностного лица ТОСЗН либо государственного гражданского служащего ТОСЗН, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ТОСЗН, должностного лица ТОСЗН либо государственного гражданского служащего ТОСЗН;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ТОСЗН, должностного лица ТОСЗН либо государственного гражданского служащего ТОСЗН. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

132. Жалоба, поступившая в ТОСЗН, подлежит рассмотрению начальником ТОСЗН, жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению заместителем Министра, который в соответствии с приказом Министерства наделен полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации соответственно в ТОСЗН или в Министерстве, а в случае обжалования отказа ТОСЗН, должностного лица ТОСЗН 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 в ТОСЗН или в Министерстве.

133. Рассмотрение жалобы не может быть поручено должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

134. По результатам рассмотрения жалобы ТОСЗН или Министерство принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

136. В случае подачи жалобы через Единый портал мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, подписанный электронной подписью соответствующего должностного лица (начальника ТОСЗН или заместителя Министра), размещается в "личном кабинете" заявителя на Едином портале, а уведомление о размещении ответа в "личном кабинете" направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки.

137. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления начальник ТОСЗН или заместитель Министра незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

138. Решение по жалобе, принятое начальником ТОСЗН, может быть обжаловано заместителю Министра. Решение по жалобе, принятое заместителем Министра, может быть обжаловано в Правительство Тверской области.

139. Решение по жалобе также может быть обжаловано в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.