



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЯЗАНИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14 февраля 2018 г.

№ 556

#### Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача электронного проездного билета – транспортной карты «Льготная»

В целях повышения эффективности и качества предоставления муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации города Рязани от 30.11.2010 № 5641 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией города Рязани», от 20.05.2011 № 2182 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг (функций)», руководствуясь статьями 39, 41 Устава муниципального образования – городской округ город Рязань Рязанской области, решением Рязанской городской Думы от 14.09.2017 № 298-II «О досрочном прекращении полномочий главы администрации города Рязани О.Е. Булекова», постановлением администрации города Рязани от 15.09.2017 № 4134 «Об исполнении обязанностей главы администрации города Рязани», администрация города Рязани **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача электронного проездного билета – транспортной карты «Льготная» (далее - административный регламент).

2. Финансово-казначейскому управлению администрации города Рязани (С.Д. Финогенова) обеспечить размещение административного регламента на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Отделу по связям со средствами массовой информации администрации города Рязани опубликовать настоящее постановление на официальном сайте администрации

города Рязани в сети Интернет [www.admrzn.ru](http://www.admrzn.ru) и в газете «Рязанские ведомости».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Е.Б. Сорокину.

И.о. главы администрации

С.Ю.Карабасов

Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Выдача электронного проездного  
билета – транспортной карты «Льготная»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача электронного проездного билета – транспортной карты «Льготная» (далее – Административный регламент) являются отношения, возникающие между физическими лицами и администрацией города Рязани (органом, предоставляющим муниципальную услугу), связанные с предоставлением муниципальной услуги «Выдача электронного проездного билета – транспортной карты «Льготная» (далее - муниципальная услуга).

1.1.1. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения результатов предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент не регулирует отношения, связанные с повторной выдачей (заменой) электронного проездного билета – транспортной карты «Льготная» по причине его утраты (порчи) по вине гражданина.

1.1.2. Административный регламент определяет сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

1.1.3. Задачей Административного регламента является упорядочение административных процедур и административных действий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Заявителями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга, являются:

1) пенсионеры, зарегистрированные по месту жительства или месту пребывания в городе Рязани (в том числе в поселке Солотча), получающие пенсию из Пенсионного фонда Российской Федерации, которым не установлены меры социальной поддержки и социальной помощи по федеральному, региональному законодательству и другим нормативным правовым актам по оплате проезда (далее – пенсионеры);

2) один родитель либо иной законный представитель из многодетной семьи, зарегистрированный по месту жительства или месту пребывания в городе Рязани, которому не установлены меры социальной поддержки и социальной помощи по федеральному, региональному законодательству и другим нормативным правовым актам по оплате проезда (далее – один родитель либо иной законный представитель из многодетной семьи);

3) вдовы участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, зарегистрированные по месту жительства или месту пребывания в городе Рязани, не вступившие в повторный брак и которым не установлены меры социальной поддержки и социальной помощи по федеральному, региональному законодательству и другим нормативным правовым актам по оплате проезда (далее – вдовы участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС);

4) категории граждан, имеющих право на меры социальной поддержки по оплате проезда в автомобильном и наземном электрическом транспорте общего пользования города Рязани, установленные статьей 32 Закона Рязанской области от 21.12.2016 № 91-ОЗ «О мерах

социальной поддержки населения Рязанской области», за исключением детей - инвалидов, обучающихся в общеобразовательных организациях города Рязани.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги приведены в разделе 2 Административного регламента.

## Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Выдача электронного проездного билета – транспортной карты «Льготная».

2.2. Наименование структурного подразделения администрации города Рязани, предоставляющего муниципальную услугу, а также органов государственной власти и организаций, с которыми осуществляется взаимодействие при предоставлении муниципальной услуги.

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет управление дополнительных мер социальной поддержки, социальной помощи и распределения жилья администрации города Рязани (далее - Управление).

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги Управление взаимодействует со следующими органами государственной власти и организациями в части межведомственного информационного взаимодействия:

1) Министерством внутренних дел Российской Федерации (далее – МВД России) по получению сведений о регистрации заявителя по месту жительства, месту пребывания;

2) Пенсионным фондом Российской Федерации (России) (далее – ПФР) по получению:

– сведений, подтверждающих факт установления пенсии заявителю;

– СНИЛСа заявителя;

3) министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области (далее – МТСЗН Рязанской области) по получению сведений о наличии или отсутствии мер социальной поддержки и социальной помощи по федеральному, региональному законодательству и другим нормативным правовым актам по оплате проезда;

2.2.3. Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдачу результата предоставления муниципальной услуги осуществляют:

- уполномоченная администрацией города Рязани организация - государственное бюджетное учреждение Рязанской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Рязанской области» (далее - уполномоченная организация) в соответствии с соглашением о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг Рязанской области и администрацией города Рязани;

- Управление - при получении почтового отправления с заявлением и документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги.

2.2.4. Управление, уполномоченная организация не вправе 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 муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача электронного проездного билета – транспортной карты «Льготная» (далее – транспортная карта) либо уведомления об отказе в выдаче транспортной карты с указанием причин отказа (далее – Уведомление).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 (тридцати) календарных дней со дня обращения заявителя и представления необходимых документов в уполномоченную организацию.

При направлении заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги почтой, срок выдачи результата предоставления муниципальной услуги заявителю исчисляется со дня получения Управлением почтового отправления с заявлением и документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги (по дате регистрации).

2.4.2. Сроки прохождения отдельных административных процедур.

При приеме заявления и документов уполномоченной организацией:

а) прием заявления и документов от одного заявителя на бумажном носителе – не более 45 (сорока пяти) минут;

б) направление заявления и прилагаемых документов в Управление – в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем приема заявления;

в) рассмотрение Управлением представленных документов – в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем поступления документов в Управление;

г) межведомственное информационное взаимодействие – не более 5 (пяти) рабочих дней:

– подготовка и направление запросов в ПФР, МВД России, МТСЗН Рязанской области – в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем поступления документов в Управление;

– проверка полноты информации, указанной в документе, полученном в результате межведомственного информационного взаимодействия, – в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения запрашиваемого документа (информации);

д) подготовка и оформление результата предоставления муниципальной услуги – не более 10 (десяти) рабочих дней;

е) направление результата предоставления муниципальной услуги в уполномоченную организацию – в течение 1 (одного) рабочего дня следующего за днем получения Управлением изготовленной транспортной карты или подготовки Уведомления (результата предоставления муниципальной услуги);

ж) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги – в течение 1 (одного) рабочего дня следующего за днем получения результата предоставления муниципальной услуги уполномоченной организацией.

2.4.3. Заявитель вправе обратиться в уполномоченную организацию за получением транспортной карты в течение 90 (девяноста) календарных дней с даты получения транспортной карты уполномоченной организацией из Управления. Невостребованные транспортные карты возвращаются в Управление по акту приема-передачи документов в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней, где хранятся в течение 6 (шести) месяцев с момента их получения с последующим списанием и уничтожением.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

– Конституция Российской Федерации;

– Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

- Закон Рязанской области от 21.12.2016 № 91-ОЗ «О мерах социальной поддержки населения Рязанской области»;

– Устав муниципального образования - городской округ город Рязань Рязанской области, принятый решением Рязанского городского Совета от 30.06.2006 № 470-III;

- решение Рязанской городской Думы от 27.12.2016 № 583-II «Об установлении дополнительных мер социальной поддержки и социальной помощи отдельным категориям граждан по полному или частичному освобождению от платы за услуги по перевозке

пассажирами автомобильным и наземным электрическим транспортом общего пользования города Рязани»;

– постановление администрации города Рязани от 20.05.2011 № 2182 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг (функций)»;

– постановление администрации города Рязани от 22.06.2011 № 2709 «О требованиях к взаимодействию с заявителем при предоставлении муниципальных услуг»;

– постановление администрации города Рязани от 22.06.2016 № 2694 «Об утверждении положения об электронном проездном билете для оплаты проезда в городском пассажирском транспорте общего пользования муниципального образования – городской округ город Рязань»;

– постановление администрации города Рязани от 10.01.2017 № 8 «Об утверждении Порядка предоставления дополнительных мер социальной поддержки и социальной помощи отдельным категориям граждан по полному или частичному освобождению от платы за услуги по перевозке пассажиров автомобильным и наземным электрическим транспортом общего пользования города Рязани»;

– постановление администрации города Рязани от 11.01.2017 № 22 «Об утверждении Порядка предоставления мер социальной поддержки по оплате проезда в автомобильном и наземном электрическом транспорте общего пользования города Рязани на муниципальных маршрутах регулярных перевозок гражданам, имеющим право на меры социальной поддержки в соответствии с законодательством Российской Федерации и Рязанской области»;

– Административный регламент.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель обращается лично в уполномоченную организацию с заявлением о выдаче транспортной карты (оформленным по утвержденной форме согласно Приложению № 1 к Административному регламенту). Для ребенка - инвалида, не являющегося учащимся общеобразовательной организации города Рязани, заявление подает его законный представитель.

Заявитель вправе направить заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги почтой непосредственно в Управление.

2.6.1. При подаче заявления граждане, указанные в подпунктах 1-3 пункта 1.2 Административного регламента предъявляют оригиналы следующих документов:

1) пенсионеры и пенсионеры поселка Солотча:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность и подтверждающий регистрацию по месту жительства, по месту пребывания в городе Рязани;

- документ, подтверждающий факт установления пенсии в соответствии с действующим законодательством;

- СНИЛС;

2) один из родителей либо иной законный представитель из многодетной семьи:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность и подтверждающий регистрацию по месту жительства, по месту пребывания в городе Рязани;

- удостоверение многодетной семьи;

- свидетельство о браке (в случае, если удостоверение многодетной семьи выписано на супруга);

- СНИЛС;

3) вдовы участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность и подтверждающий регистрацию по месту жительства, по месту пребывания в городе Рязани;

- удостоверение умершего участника ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС;

- свидетельство о браке;

- СНИЛС.

2.6.2. Граждане, указанные в подпункте 4 пункта 1.2 Административного регламента предъявляют оригиналы следующих документов:

1) граждане, получающие пенсию:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность и подтверждающий регистрацию по месту жительства в Рязанской области;

- документ, подтверждающий факт установления пенсии в соответствии с действующим законодательством (пенсионное удостоверение или справка);

- СНИЛС.

2) граждане, не являющиеся пенсионерами:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность и подтверждающий регистрацию по месту жительства в Рязанской области;

- документ, подтверждающий право на меры социальной поддержки по оплате проезда;

- СНИЛС.

3) законный представитель ребенка-инвалида:

- паспорт законного представителя ребенка-инвалида;

- свидетельство о рождении или паспорт ребенка-инвалида;

- справку, подтверждающую регистрацию ребенка-инвалида по месту жительства в Рязанской области;

- справку об установлении группы инвалидности ребенка;

- СНИЛС ребенка-инвалида.

2.6.3. Заявители вправе не представлять следующие документы:

1) документы, подтверждающие регистрацию заявителя по месту жительства или по месту пребывания;

2) СНИЛС;

3) документы, подтверждающие наличие или отсутствие мер социальной поддержки и социальной помощи по федеральному, региональному законодательству и другим нормативным правовым актам по оплате проезда;

4) для заявителей – пенсионеров: документ, подтверждающий факт установления пенсии ПФР.

2.6.4. В соответствии с пунктом 3.2.4 Административного регламента Управление самостоятельно запрашивает следующие документы (электронные копии, сведения, содержащиеся в них):

1) документы, подтверждающие регистрацию заявителя по месту жительства или по месту пребывания;

2) СНИЛС;

3) документы, подтверждающие наличие или отсутствие мер социальной поддержки и социальной помощи по федеральному, региональному законодательству и другим нормативным правовым актам по оплате проезда;

4) для заявителей – пенсионеров: документ, подтверждающий факт установления пенсии ПФР.

Заявитель вправе самостоятельно представить указанные в настоящем пункте документы.

2.6.5. Управление, уполномоченная организация не вправе требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных администрации города Рязани организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии

с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

2.6.6. Заявители представляют документы в оригинале. Должностным лицом уполномоченной организации, ответственным за прием документов, снимаются электронные копии предоставленных оригиналов (документы сканируются).

После сканирования представленные документы возвращаются заявителю. При приеме заявления и документов должностное лицо уполномоченной организации фотографирует гражданина. По желанию законного представителя транспортная карта «Льготная» для ребенка-инвалида может быть изготовлена без фотографии.

2.6.7. Документы, представляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

а) заявление составлено в единственном экземпляре-подлиннике и подписано заявителем. Заявление может быть заполнено от руки или машинным способом, распечатано посредством электронных печатающих устройств;

б) тексты документов написаны разборчиво;

в) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, телефон (если имеется) написаны полностью;

г) в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

д) документы не исполнены карандашом;

е) представляемые документы не должны содержать разночтений.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

– непредставление заявителем документа, удостоверяющего его личность;

– несоответствие документов требованиям, установленным пунктом 2.6.7 Административного регламента.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.8.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги гражданам, указанным в подпунктах 1-3 пункта 1.2 Административного регламента:

- отсутствие у заявителя регистрации по месту жительства или месту пребывания в городе Рязани;

- наличие у заявителя права на меры социальной поддержки и социальной помощи по федеральному, региональному законодательству и другим нормативным правовым актам по оплате проезда;

- предоставление заявителем недостоверных сведений;

- предъявление заявителем неполного пакета документов.

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги гражданам, указанным в подпункте 4 пункта 1.2 Административного регламента:

- отсутствие у заявителя регистрации по месту жительства в Рязанской области;

- отсутствие у заявителя права на меры социальной поддержки по оплате проезда;

- предоставление недостоверных сведений;

- предоставление заявителем неполного пакета документов.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

2.11. Максимальный срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 45 (сорока пяти) минут.

2.12. 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.

2.12.1. Информация о местах нахождения и графике работы Управления, об уполномоченной организации, иная справочная информация размещена на официальном сайте администрации города Рязани согласно Приложению № 2 к настоящему Административному регламенту.

2.12.2. На территории, прилегающей к месторасположению здания, где предоставляется муниципальная услуга, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей. На бесплатной парковке выделяется не менее 10 (десяти) процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

2.12.3. Здание, где предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

2.12.4. Входы в помещения, где осуществляется прием и выдача документов, оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить свободный доступ лиц с ограниченными возможностями передвижения, включая лиц, использующих кресла-коляски.

2.12.5. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы организации.

2.12.6. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.12.7. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время заявителей.

2.12.8. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, включают места для ожидания, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов, а также места для приема заявителей.

2.12.9. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

2.12.10. Места для ожидания оборудуются стульями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 (пяти) мест.

2.12.11. Места для информирования и заполнения необходимых документов оборудуются информационными стендами, стульями и столами либо стойками для оформления документов, обеспечиваются бланками заявлений и необходимыми канцелярскими принадлежностями.

2.12.12. На информационном стенде размещается следующая информация:

а) срок предоставления муниципальной услуги и сроки выполнения отдельных административных действий;

б) образец заполнения заявления;

в) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и предъявляемые к ним требования;

г) перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

д) информация о платности (бесплатности) предоставления муниципальной услуги;

е) информация о порядке обжалования заявителем решений и действий или бездействия специалистов и должностных лиц администрации города Рязани и уполномоченной организации при предоставлении муниципальной услуги.

2.12.13. Прием заявителей осуществляется в окна приема документов.

2.12.14. Окна приема документов должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

а) номера окна;

б) фамилии, имени, отчества и должности лица, ведущего прием;

в) графика приема.

2.12.15. Должностные лица, осуществляющие прием документов, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

2.12.16. Места для приема документов должны быть снабжены стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.12.17. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя по одному обращению за предоставлением одной муниципальной услуги.

2.12.18. Каждое рабочее место должностного лица должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством, сканером и веб-камерой.

2.12.19. При оборудовании помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается возможность беспрепятственной эвакуации всех заявителей и должностных лиц в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

2.12.20. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- должностными лицами уполномоченной организации при личном контакте с заявителем;

- в Управлении и в уполномоченной организации с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники; посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации.

2.13.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, на информационных стендах уполномоченной организации.

2.13.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица уполномоченной организации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Для обеспечения высоких стандартов качества работы должностных лиц уполномоченной организации ведется запись разговоров.

Время разговора не должно превышать 10 (десяти) минут.

При невозможности должностного лица уполномоченной организации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть

переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Информация о контактных телефонах указана в Приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

2.13.4. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами уполномоченной организации при личном контакте с заявителями, с использованием средств сети Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Заявители, представившие в уполномоченную организацию документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются должностными лицами уполномоченной организации о результате предоставления муниципальной услуги.

2.13.5. Информация о сроке окончания предоставления муниципальной услуги сообщается заявителю при подаче документов, а в случае сокращения срока - по указанному телефону или почте (при наличии соответствующих данных в заявлении).

2.13.6. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Управления, уполномоченной организации.

2.13.7. Консультирование осуществляется по следующим вопросам:

- необходимого перечня документов, представляемых для предоставления муниципальной услуги;
- источников получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления муниципальной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.13.8. При консультировании заявителей по электронной почте, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, ответ должен быть направлен в течение 5 (пяти) рабочих дней, исчисляемых со дня, следующего за днем поступления соответствующего запроса.

2.14. Заявитель имеет право представить документы по предварительной записи.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.15.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- а) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- б) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- в) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.15.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- а) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- б) соблюдение сроков ожидания в очереди при подаче и получении документов;
- в) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц, принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

### Раздел 3. 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 уполномоченной организации

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги указана в Приложении № 3

к Административному регламенту.

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

- а) прием заявления и документов;
- б) направление заявления и прилагаемых документов в Управление;
- в) рассмотрение Управлением представленных документов;
- г) межведомственное информационное взаимодействие;
- д) подготовка и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- е) направление результата предоставления муниципальной услуги в уполномоченную организацию;
- ж) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

#### 3.2.1. Прием заявления и документов

3.2.1.1. Основанием для начала административной процедуры по приему заявления и документов является обращение заявителя в уполномоченную организацию с заявлением и документами, предусмотренными пунктом 2.6.1 Административного регламента.

3.2.1.2. Должностное лицо уполномоченной организации, ответственное за прием и регистрацию документов:

- а) устанавливает предмет обращения;
- б) проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя;
- в) проверяет наличие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- г) проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, указанным в Административном регламенте;
- д) снимает электронные копии с документов, возвращает оригиналы заявителю;
- е) фотографирует заявителя;
- ж) регистрирует заявление в автоматизированной информационной системе многофункционального центра (далее - АИС МФЦ) при отсутствии оснований, предусмотренных пунктом 2.7 Административного регламента.

3.2.1.3. Должностное лицо уполномоченной организации, ответственное за прием документов, указывает в АИС МФЦ следующее:

- порядковый номер записи;
- дату и время приема;
- общее количество документов и общее число листов в документах;
- данные о заявителе;
- цель обращения заявителя;
- свои фамилию и инициалы.

3.2.1.4. Должностное лицо уполномоченной организации, ответственное за прием документов, оформляет расписку в получении документов согласно Приложению № 4 к Административному регламенту в двух экземплярах, первый экземпляр выдается заявителю, второй экземпляр прикладывается к принятому заявлению. В расписке указывается дата и перечень представленных документов, документов, которые будут получены по межведомственным запросам.

3.2.1.5. Результатом исполнения административной процедуры по приему заявления и документов является принятое и зарегистрированное заявление с прилагаемыми к нему документами.

3.2.1.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры по приему заявления и документов является регистрация уполномоченной организацией заявления в АИС МФЦ.

3.2.1.7. Максимальный срок административной процедуры - 45 (сорок пять) минут.

#### 3.2.2. Направление заявления и прилагаемых документов в Управление.

3.2.2.1. Основанием для начала административной процедуры по направлению заявления и прилагаемых документов в Управление является регистрация уполномоченной организацией заявления и документов в АИС МФЦ.

3.2.2.2. Должностное лицо уполномоченной организации, ответственное за прием документов, передает принятое и зарегистрированное заявление с прилагаемыми к нему документами должностному лицу уполномоченной организации, ответственному за направление документов в Управление.

3.2.2.3. Должностное лицо уполномоченной организации, ответственное за направление документов в Управление, направляет принятое и зарегистрированное заявление с прилагаемыми к нему документами в Управление. На рассмотрение направляются все документы, представленные заявителем.

3.2.2.4. Направление на рассмотрение документов осуществляется с листами сопровождения, в которых обязательно указывается:

- наименование уполномоченной организации;
- перечень и количество направляемых документов;
- Ф.И.О. заявителя;
- наименование муниципальной услуги;
- срок рассмотрения документов в Управлении.

Направление документов фиксируется должностным лицом уполномоченной организации на бумажных носителях и в электронной форме.

3.2.2.5. Результатом исполнения административной процедуры по направлению заявления и прилагаемых документов в Управление являются заявление, прилагаемые документы, фотографическое изображение заявителя и лист сопровождения, оформленный в соответствии с пунктом 3.2.2.4 Административного регламента, направленные в Управление.

3.2.2.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры по направлению заявления и прилагаемых документов в Управление является отметка о направлении заявления и прилагаемых документов в Управление в АИС МФЦ.

3.2.2.7. Максимальный срок административной процедуры - 1 (один) рабочий день, следующий за днем приема документов заявителя.

3.2.3. Рассмотрение Управлением представленных документов.

3.2.3.1. Основанием для начала административной процедуры рассмотрению Управлением представленных документов является получение и регистрация должностным лицом Управления, ответственным за электронный документооборот, заявления с комплектом прилагаемых документов (сведений) в защищенном программном комплексе 1С: Предприятие 8.3z «Выдача льготных транспортных карт» (далее - 1С: «Выдача льготных транспортных карт»).

3.2.3.2. Заявление после регистрации в 1С: «Выдача льготных транспортных карт» передается для исполнения должностному лицу Управления, ответственному за рассмотрение поступившего заявления.

3.2.3.3. Должностное лицо Управления, ответственное за рассмотрение поступившего заявления:

а) проверяет комплектность полученных документов и сведений, в них содержащихся;

б) запрашивает в режиме межведомственного информационного взаимодействия документы и сведения, указанные в пункте 2.6.2 Административного регламента в случае, если заявитель не представил их по собственной инициативе. Межведомственное информационное взаимодействие осуществляется в соответствии с пунктом 3.2.4 Административного регламента.

В случае предоставления заявителем по собственной инициативе документов и сведений, указанных в пункте 2.6.2 Административного регламента, приступает к выполнению административной процедуры по подготовке и оформлению результата предоставления муниципальной услуги, предусмотренной пунктом 3.2.5 Административного регламента.

3.2.3.4. Результатом исполнения административной процедуры является зарегистрированное заявление с прилагаемыми к нему документами (при их наличии), переданное на исполнение должностному лицу Управления, ответственному за рассмотрение

поступившего заявления.

3.2.3.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация Управлением заявления в 1С: «Выдача льготных транспортных карт».

3.2.3.6. Максимальный срок административной процедуры – 1 (один) рабочий день, следующий за днем поступления документов в Управление.

#### 3.2.4. Межведомственное информационное взаимодействие

3.2.4.1. Основанием для начала административной процедуры по межведомственному информационному взаимодействию (далее - межведомственное взаимодействие) является поступление заявления без приложения документов, которые в соответствии с пунктом 2.6.2 Административного регламента запрашиваются в режиме межведомственного взаимодействия. В зависимости от представленных документов должностное лицо Управления, ответственное за рассмотрение поступившего заявления, осуществляет подготовку и направление следующих межведомственных запросов:

1) в МВД России о предоставлении сведений о регистрации заявителя по месту жительства, месту пребывания;

2) в ПФР о предоставлении:

– сведений, подтверждающих факт установления пенсии заявителю;

– СНИЛСа заявителя;

3) в МТСЗН Рязанской области о предоставлении сведений о наличии или отсутствии мер социальной поддержки и социальной помощи по федеральному, региональному законодательству и другим нормативным правовым актам по оплате проезда.

3.2.4.2. Состав сведений, указываемых в межведомственном запросе, ответе на межведомственный запрос, способ направления межведомственного запроса и ответа на межведомственный запрос, срок направления межведомственного запроса и ответа на межведомственный запрос определяются документами, описывающими порядок межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг (технологическими картами межведомственного взаимодействия) в соответствии со статьей 7.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.2.4.3. Направление межведомственного запроса в электронном виде может осуществляться с использованием системы исполнения регламентов системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СИР СМЭВ). В этом случае межведомственный запрос должен быть подписан электронной подписью.

3.2.4.4. Процедуры межведомственного взаимодействия осуществляются должностными лицами Управления в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Рязанской области, муниципальными правовыми актами города Рязани и соответствующими соглашениями.

3.2.4.5. При приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги с приложением документов, предусмотренных пунктом 2.6.2 Административного регламента, административная процедура по межведомственному взаимодействию не проводится. В этом случае должностное лицо Управления, ответственное за рассмотрение поступившего заявления, приступает к выполнению административной процедуры по подготовке и оформлению результата предоставления муниципальной услуги, предусмотренной пунктом 3.2.5 Административного регламента.

3.2.4.6. В течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения запрашиваемой информации (документов), должностное лицо Управления, ответственное за рассмотрение поступившего заявления, проверяет полноту полученной информации (документов). В случае поступления запрошенной информации (документов) не в полном объеме или содержащей противоречивые сведения должностное лицо Управления, ответственное за рассмотрение поступившего заявления, уточняет запрос и направляет его повторно. При отсутствии указанных недостатков вся запрошенная информация (документы), полученная в рамках межведомственного взаимодействия, приобщается к материалам личного дела для принятия решения о выдаче транспортной карты или об отказе

в выдаче транспортной карты.

3.2.4.7. Результатом выполнения административной процедуры по межведомственному взаимодействию являются документы (электронные копии, сведения, содержащиеся в них), указанные в пункте 2.6.2 Административного регламента, полученные по межведомственным запросам.

3.2.4.8. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры по межведомственному взаимодействию является регистрация межведомственного запроса о представлении сведений или документов в СИР СМЭВ или 1С: «Выдача льготных транспортных карт».

3.2.4.9. Максимальный срок административной процедуры – не более 5 (пяти) рабочих дней.

3.2.5. Подготовка и оформление результата предоставления муниципальной услуги.

3.2.5.1. Основанием для начала административной процедуры по подготовке и оформлению результата предоставления муниципальной услуги является окончание административной процедуры по межведомственному взаимодействию, а в случае предоставления заявителем документов, указанных в пункте 2.6.2 Административного регламента по собственной инициативе, – окончание административной процедуры по рассмотрению Управлением представленных документов.

3.2.5.2. Должностное лицо Управления, ответственное за рассмотрение поступившего заявления, устанавливает отсутствие (наличие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8 Административного регламента.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги принимается решение о выдаче транспортной карты и должностным лицом Управления, ответственным за рассмотрение поступившего заявления, заполняются поля «Дата проверки» и «Фамилия проверяющего» в 1С: «Выдача льготных транспортных карт».

В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги должностное лицо Управления, ответственное за рассмотрение поступившего заявления:

- готовит Уведомление;
- направляет его на подписание начальнику Управления;
- регистрирует Уведомление в 1С: «Выдача льготных транспортных карт»;
- делает электронную копию Уведомления и приобщает к материалам личного дела;
- ставит отметку «Отказ» в 1С: «Выдача льготных транспортных карт».

3.2.5.3. Информация о принятых в течение 1 (одного) рабочего дня решениях о выдаче транспортной карты либо отказе в выдаче транспортной карты поступает в 1С: «Выдача льготных транспортных карт» должностному лицу Управления, ответственному за электронный документооборот.

3.2.5.4. Должностное лицо Управления, ответственное за электронный документооборот:

а) выгружает из 1С: «Выдача льготных транспортных карт» все заявления с пометкой о выдаче транспортной карты за текущий рабочий день в электронный файл, подписывает его электронно-цифровой подписью;

б) создает в 1С: «Выдача льготных транспортных карт» заявку на изготовление транспортных карт «Льготная», которая содержит:

- номер и дату заявки;
- фото заявителя;
- Ф.И.О. заявителя;
- СНИЛС заявителя;
- вид льготы;
- срок действия льготы;
- отметку о повторном обращении;
- отметку о приложенной квитанции;
- примечание;
- подпись начальника Управления;

– подпись представителя организации - изготовителя.

в) передает заявку в бумажном и электронном виде курьеру организации – изготовителя для изготовления транспортных карт в соответствии с условиями контракта (техническим заданием).

3.2.5.5. После изготовления транспортных карт курьер организации-изготовителя передает транспортные карты должностному лицу Управления, ответственному за исполнение контракта, вместе с реестром изготовленных транспортных карт, который содержит:

- номер заказа (заявки);
- СНИЛС заявителя;
- Ф.И.О. заявителя;
- имя файла;
- срок;
- льготу;
- номер карты;
- подпись должностного лица Управления, ответственного за исполнение контракта;
- подпись представителя организации - изготовителя.

Номер реестра изготовленных карт соответствует номеру заявки на изготовление.

3.2.5.6. Должностное лицо Управления, ответственное за исполнение контракта, передает транспортные карты и реестры изготовленных транспортных карт должностному лицу Управления, ответственному за электронный документооборот.

3.2.5.7. Должностное лицо Управления, ответственное за электронный документооборот:

а) отмечает в 1С: «Выдача льготных транспортных карт» изготовленные транспортные карты;

б) создает в 1С: «Выдача льготных транспортных карт» ведомости на выдачу транспортных карт. Ведомости изготовленных карт формируются на основании заявки на изготовление транспортных карт и соответствующего реестра изготовленных транспортных карт;

в) создает ведомость на выдачу Уведомлений.

3.2.5.8. Результатом исполнения административной процедуры является оформление транспортной карты, уведомления об отказе в выдаче транспортной карты.

3.2.5.9. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является отметка в 1С: «Выдача льготных транспортных карт» об изготовлении транспортной карты или отметка об отказе в выдаче транспортной карты.

3.2.5.10. Максимальный срок административной процедуры - не более 10 (десяти) рабочих дней.

3.2.6. Направление результата предоставления муниципальной услуги в уполномоченную организацию.

3.2.6.1. Основанием для начала административной процедуры по направлению результата предоставления муниципальной услуги в уполномоченную организацию является получение Управлением транспортной карты от организации – изготовителя, подписание и регистрация Уведомления.

3.2.6.2. Должностное лицо Управления, ответственное за направление результата предоставления муниципальной услуги в уполномоченную организацию, направляет ведомость и транспортную карту в уполномоченную организацию, а в случае отказа – ведомость и подписанное и зарегистрированное Уведомление.

3.2.6.3. Направление результата предоставления муниципальной услуги осуществляется листом сопровождения (описью), в котором указывается:

- наименование уполномоченной организации;
- количество отправок;
- номер ведомости;
- количество транспортных карт;

– количество Уведомлений.

Направление документов фиксируется должностным лицом Управления.

3.2.6.4. Результатом исполнения административной процедуры по направлению результата предоставления муниципальной услуги в уполномоченную организацию является направление документов, указанных в пункте 3.2.6.2 Административного регламента, в уполномоченную организацию.

3.2.6.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры по направлению результата предоставления муниципальной услуги в уполномоченную организацию является регистрация описи, оформленной в соответствии с пунктом 3.2.6.3 Административного регламента, в АИС МФЦ и в 1С: «Выдача льготных транспортных карт».

3.2.6.6. Максимальный срок административной процедуры - 1 (один) рабочий день.

3.2.7. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.2.7.1. Основанием для начала административной процедуры по выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги является поступление от Управления к должностному лицу уполномоченной организации, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.2.7.2. Должностное лицо уполномоченной организации, ответственное за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, в течение 1 (одного) рабочего дня со дня приема от Управления результата предоставления муниципальной услуги сообщает заявителю лично, по телефону или электронной почте о результате предоставления муниципальной услуги.

3.2.7.3. Должностное лицо уполномоченной организации, ответственное за выдачу результата предоставления муниципальной услуги:

а) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность;

б) находит документы по предоставлению муниципальной услуги;

в) делает запись в книге учета выданных документов или в АИС МФЦ о выдаче документов;

г) знакомит заявителя с перечнем выдаваемых документов (оглашает названия выдаваемых документов).

Заявитель расписывается:

- в передаточной ведомости на выдачу транспортных карт «Льготная» с указанием даты получения;

- в получении Уведомления;

д) выдает результат предоставления муниципальной услуги.

3.2.7.4. Результатом административной процедуры по выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги уполномоченной организацией является получение заявителем документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.2.7.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры по выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги уполномоченной организацией является регистрация документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, в АИС МФЦ.

3.2.7.6. Максимальный срок административной процедуры – 1 (один) рабочий день.

3.2.8. Транспортные карты хранятся в уполномоченной организации в течение 90 (девяноста) календарных дней со дня их получения из Управления. Невостребованные транспортные карты «Льготная» в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней, возвращаются в Управление по акту приема-передачи документов.

В Управлении транспортные карты хранятся в течение 6 (шести) месяцев со дня их получения по акту приема – передачи документов из уполномоченной организации с последующим списанием и уничтожением.

#### Раздел 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей муниципальной услуги, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем уполномоченной организации, начальником Управления.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем уполномоченной организации, начальником Управления проверок соблюдения и исполнения должностными лицами уполномоченной организации, Управлением положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем уполномоченной организации, начальником Управления.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Управления) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок выполнения каждой административной процедуры, указанной в Административном регламенте.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

#### Раздел 5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия специалистов и должностных лиц администрации города Рязани и уполномоченной организации в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ администрации города Рязани, специалиста администрации города Рязани в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Заявитель вправе запросить в органе, предоставляющем муниципальную услугу, информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в администрацию города Рязани. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматриваются непосредственно главой администрации города Рязани (далее - должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб).

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через уполномоченную организацию, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации города Рязани, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или специалиста администрации города Рязани либо уполномоченной организации, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) администрации города Рязани, уполномоченной организации, должностного лица или специалиста администрации города Рязани либо уполномоченной организации;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действием (бездействием) администрации города Рязани, должностного лица или специалиста администрации города Рязани либо уполномоченной организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в администрацию города Рязани, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации города Рязани, должностного лица либо специалиста администрации города Рязани либо уполномоченной организации 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.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы администрация города Рязани принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией города Рязани опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.3 Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Административному регламенту

В администрацию города Рязани

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВЫДАЧЕ ТРАНСПОРТНОЙ КАРТЫ «ЛЬГОТНАЯ»

Я, \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество заявителя, дата рождения)  
зарегистрированный (ая) по адресу: \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_,  
номер телефона \_\_\_\_\_, адрес электронной почты \_\_\_\_\_  
(указывается по желанию)

являюсь \_\_\_\_\_  
(указать категорию, к которой относится гражданин, имеющий право на дополнительные меры социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством)

Достоверность данных подтверждаю.

Прошу выдать транспортную карту «Льготная» для проезда в автомобильном и наземном электрическом транспорте общего пользования города Рязани.

Выражаю согласие на обработку моих персональных данных в целях изготовления и выдачи транспортной карты «Льготная» (Ф.И.О., фотографическое изображение, вид льготы, срок действия льготы).

Обязуюсь письменно уведомить Управление в течение 7 (семи) календарных дней со дня наступления следующих обстоятельств:

- утрата транспортной карты «Льготная»;
- прекращение права льготного проезда;
- изменение личных данных, нанесенных на транспортную карту «Льготная».

Дата подачи заявления \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

СВЕДЕНИЯ  
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ, ГРАФИКЕ  
РАБОТЫ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА  
РЯЗАНИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

Администрация города Рязани	Адрес; 390000, г. Рязань, ул. Радищева, д. 28 Контактный телефон: +7 (4912) 20-09-00 Факс: +7 (4912) 21-62-61 Официальный интернет-сайт: <a href="http://www.admrzn.ru">www.admrzn.ru</a> Адрес электронной почты: <a href="mailto:glava@admrzn.ru">glava@admrzn.ru</a>
Управление дополнительных мер социальной поддержки, социальной помощи и распределения жилья	Адрес: 390046, г. Рязань, ул. Горького, д. 1, каб. 15 Контактный телефон: +7 (4912) 45-65-68, факс: +7(4912) 44-65-81 График работы: понедельник - четверг - с 9:00 до 18:00, пятница - с 9.00 до 17.00, обеденный перерыв - с 13:00 до 13.48, суббота, воскресенье - выходные дни

СВЕДЕНИЯ  
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ, ГРАФИКЕ  
РАБОТЫ УПОЛНОМОЧЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Официальный интернет-сайт: <http://моидокументы62.рф>.

Адрес электронной почты: [mfc.rzn.gov@mail.ru](mailto:mfc.rzn.gov@mail.ru).

Контактный телефон (информцентр): +7 (4912) 55-50-55.

Адреса территориальных отделов:

1) Территориальный отдел по Советскому району города Рязани: 390000, г. Рязань, ул. Почтовая, 61, телефон: +7 (4912) 29-09-95;

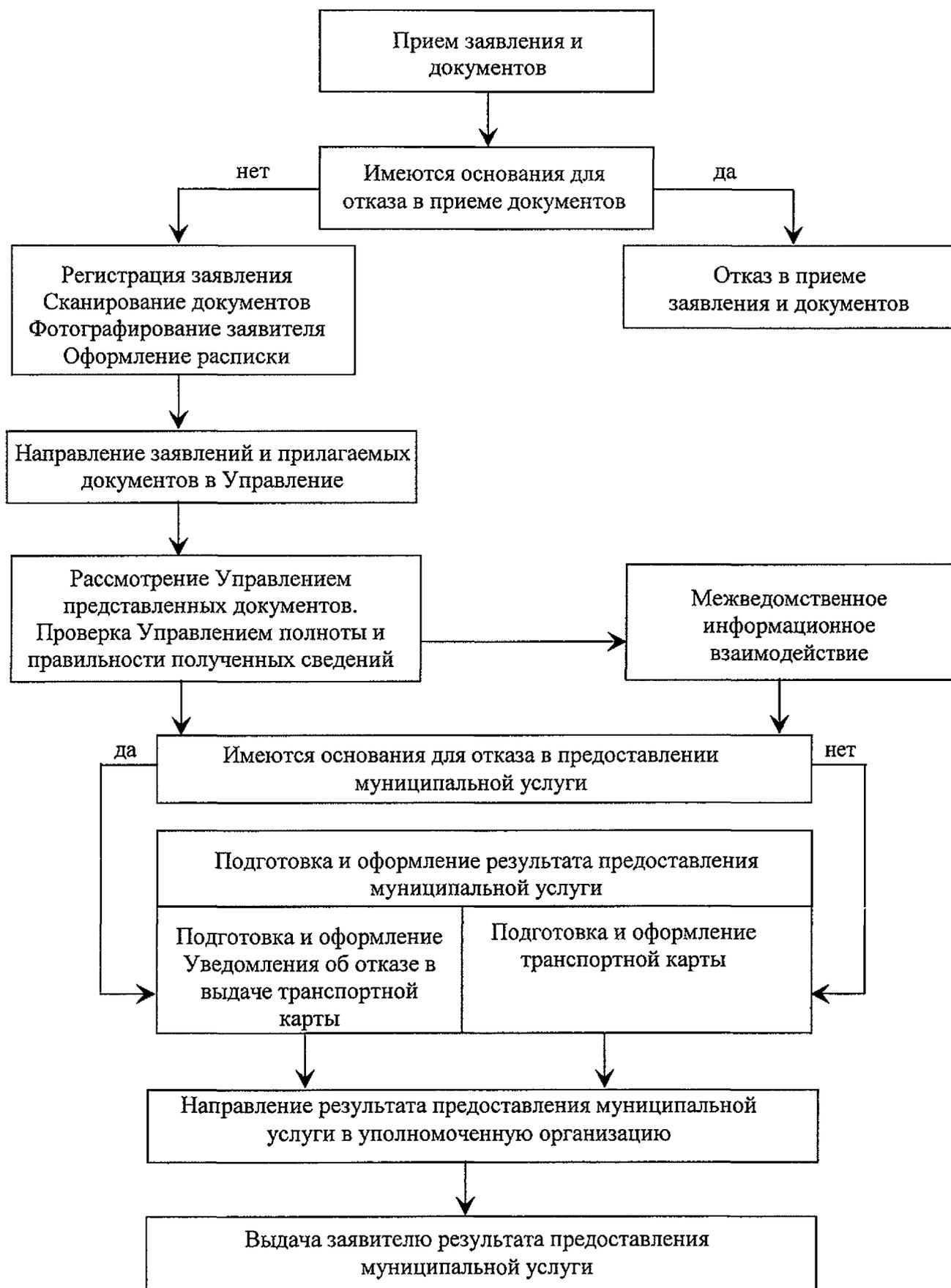
2) Территориальный отдел по Октябрьскому району города Рязани: 390048, г. Рязань, ул. Новоселов, д. 33, к. 2, телефон: +7 (4912) 97-10-42;

3) Территориальный отдел по Железнодорожному району города Рязани: 390000, г. Рязань, ул. Каширина, д. 1, телефон: +7 (4912) 97-10-40;

4) Территориальный отдел по Московскому району города Рязани: 390044, г. Рязань, ул. Крупской, д. 14, к. 2, телефон: +7 (4912) 97-10-4.

График и режим работы в соответствии с информацией, размещенной на официальном интернет-сайте.

БЛОК-СХЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ВЫДАЧА ЭЛЕКТРОННОГО  
ПРОЕЗДНОГО БИЛЕТА - ТРАНСПОРТНОЙ КАРТЫ «ЛЬГОТНАЯ»



РАСПИСКА  
В ПОЛУЧЕНИИ ДОКУМЕНТОВ

1. Настоящим удостоверяется, что заявитель (Ф.И.О., телефон) для получения муниципальной услуги «Выдача электронного проездного билета - транспортной карты «Льготная» представил в администрацию города Рязани следующие документы:

№ № пп	Наименование и реквизиты документа	Количество экземпляров		Количество листов	
		3	4	5	6
1	2				
1					
2					
3					

2. Перечень сведений и документов, которые будут получены по межведомственным запросам:

№ № пп	Наименование сведений и документов, которые будут получены по межведомственным запросам	Наименование органа (организации), в котором запрашиваются сведения и документы
1	2	3
1		
2		
3		

(должность лица, принявшего документы)	(подпись)	(Ф.И.О.)
(дата окончания срока рассмотрения документов)	«__» _____ 20__ г.	(дата выдачи документов)
(подпись)	(Ф.И.О. заявителя)	
После рассмотрения документы выданы		
(должность, Ф.И.О., подпись лица, выдавшего документы)	(Ф.И.О., подпись лица, получившего документы)	

<\*> В столбце 2 «Наименование и реквизиты документа» указываются реквизиты всех представленных заявителем документов.

По телефону 55-50-55 и на официальном интернет-сайте уполномоченной организации (<http://моидокументы62.рф>) в разделе «Статус дела» (Ф.И.О., № дела) Вы можете узнать о месте нахождения поданных Вами документов, оставшемся времени рассмотрения документов.