**ПРОЕКТ**

**Административный регламент**

предоставления муниципальной услуги по выдаче,

замене, блокировке в установленном порядке электронного проездного билета

«Карта жителя Златоустовского городского округа»

1. **Общие положения**

1.1. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги по выдаче, замене, блокировке в установленном порядке электронного проездного билета «Карта жителя Златоустовского городского округа» (далее - услуга).

«Карта жителя Златоустовского городского округа» (далее - Карта) - это пластиковая электронная карта стандарта Mifare, содержит:

1) банковское приложение: магнитную полосу, логотип и название банка эмитента, телефон банка.

2) транспортное приложение: фотография, фамилия, имя, отчество гражданина, номер транспортного приложения, бесконтактный чип.

Микропроцессорная Карта объединяет возможности электронного проездного и обычной банковской карты платежной системы "Золотая корона".

1.2. Настоящий административный регламент разработан в соответствии и на основании нормативных правовых актов:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993г.;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

# - Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 227-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием [Федерального закона](garantF1://12077515.0) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Законом Челябинской области от 28 октября 2004 г. N 282-ЗО "О мерах социальной поддержки жертв политических репрессий в Челябинской области";

- Законом Челябинской области от 30 ноября 2004 г. N 327-ЗО "О мерах социальной поддержки ветеранов в Челябинской области";

- Законом Челябинской области от 29 ноября 2007 г. N 220-ЗО "О звании "Ветеран труда Челябинской области";

- Законом Челябинской области от 24 сентября 2009 г. N 465-ЗО "О дополнительных мерах социальной поддержки по оплате проезда отдельных категорий граждан, оказание мер социальной поддержки которым осуществляется за счет средств федерального бюджета" (с изменениями от 31 марта, 30 ноября 2010 г.);

- Постановлением Администрации Златоустовского городского округа от 18 августа 2011г. N 333-п "О внедрении на территории Златоустовского городского округа автоматизированной системы оплаты проезда при предоставлении мер социальной поддержки по бесплатному проезду отдельных категорий граждан" (в ред. 25.04.2016);

- Постановлением администрации Златоустовского городского округа от 24 октября 2011 г. № 396-п «Об утверждении Порядка обеспечения граждан Картой жителя Златоустовского городского округа» (в ред. 15.04.2016);

- Постановлением Администрации Златоустовского городского округа от 23 июля 2012г. №269-п «О внедрении на территории Златоустовского городского округа автоматизированной системы оплаты проезда при предоставлении дополнительных мер социальной поддержки по оплате проезда отдельных категорий граждан, оказание мер социальной поддержки которых осуществляется за счет средств федерального бюджета» (в ред. 23.01.2013);

- Постановлением Администрации Златоустовского городского округа от 28.12.2012 № 523-п «Об установлении на территории Златоустовского городского округа правил проезда на пассажирском транспорте общего пользования (кроме такси) отдельных категорий граждан, оказание мер социальной поддержки которым осуществляется за счет средств бюджета Челябинской области» (в ред. 18.04.2016);

- Решением Собрания депутатов Златоустовского городского округа от 30.03.2016 г № 9-ЗГО «Об установлении на территории Златоустовского городского округа мер социальной поддержки по проезду на пассажирском транспорте общего пользования (кроме такси) отдельным категориям граждан».

1.3. Информация об Административном регламенте и предоставляемой услуге размещается:

- на официальном сайте Златоустовского городского округа www.zlat-go.ru;

- на официальном сайте «МФЦ ЗГО» <http://www.mfczgo.ru>;

- на информационных стендах в помещениях Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории ЗГО» по адресам: ул. им. Н.Б. Скворцова, 32, ул.40-летия Победы,14, ул. им. П.П. Аносова, д. 259;

1.4. К получателям муниципальной услуги относятся:

Граждане (их законные представители), проживающие на территории Златоустовского городского округа, являющиеся:

1) пенсионерами, получающими пенсию по старости, не имеющими права на меры социальной поддержки в соответствии с федеральным и региональным законодательством;

2) учащимися очной формы обучения учреждений начального, среднего и высшего профессионального образования;

3) учащимися общеобразовательных учреждений.

Учащимся образовательных учреждений возрастом до 14 лет Карта оформляется одним из законных представителей.

Учащимся образовательных учреждений и учреждений начального профессионального образования, учащимся средних и высших учебных заведений возрастом от 14 лет и старше – Карта оформляется самим учащимся.

Граждане, проживающие на территории Златоустовского городского округа и получающие меры социальной поддержки в соответствии с региональным законодательством, из числа:

1) лиц, проработавших в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденных орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;

2) ветеранов труда;

3) ветеранов военной службы;

4) реабилитированных лиц;

5) лиц, признанных пострадавшими от политических репрессий;

6) ветеранов труда Челябинской области.

Граждане, проживающие на территории Златоустовского городского округа и получающие меры социальной поддержки в соответствии с федеральным законодательством, в т.ч.:

1) инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

2) участники Великой Отечественной войны из числа лиц, указанных в [подпунктах "а" - "ж"](garantF1://10003548.12111) и ["и"](garantF1://10003548.2219) подпункта 1 пункта 1 статьи 2 Федерального закона "О ветеранах";

3) бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

4) ветераны боевых действий из числа лиц, указанных в [подпунктах 1-4](garantF1://10003548.311) пункта 1 статьи 3 Федерального закона "О ветеранах", не состоящие на военной или приравненной к ней службе;

5) военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев; военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

6) лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";

7) лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированные в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

8) члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;

9) инвалиды;

10) дети-инвалиды;

11) граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС;

12) инвалиды вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;

13) участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС (1986-1990 годы);

14) граждане, призванные на военные сборы и принимавшие участие в 1988-1990 годах в работах по объекту "Укрытие";

15) граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие аварии на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча;

16) граждане, ставшие инвалидами вследствие аварии на производственном объединении "Маяк";

17) участники ликвидации последствий аварии на производственном объединении "Маяк" в 1957-1958 годах и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча периода 1949-1956 годов;

18) участники ликвидации последствий аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" периода 1959-1961 годов и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча периода 1957-1962 годов;

19) граждане из подразделений особого риска;

20) лица, награжденные нагрудным знаком "Почетный донор России" либо знаком "Почетный донор СССР";

21) члены семей погибших (умерших) граждан, удостоенных звания Героя Советского Союза, звания Героя Российской Федерации.

**II. Стандарт предоставления услуги**

2.1. Наименование услуги – муниципальная услуга по выдаче, замене, блокировке в установленном порядке электронного проездного билета «Карта жителя Златоустовского городского округа».

2.2. Муниципальная услуга по выдаче, замене, блокировке в установленном порядке электронного проездного билета «Карта жителя Златоустовского городского округа» предоставляется муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Златоустовского городского округа».

Место нахождения МАУ «МФЦ ЗГО»:

1) 456200, Челябинская область, город Златоуст, ул. Скворцова, 32.

Телефон: (3513) 62-06-95, 69-44-88

2) 456200, Челябинская область, город Златоуст, ул. 40 лет Победы, 14.

Телефон: (3513) 69-44-77

3) 456200, Челябинская область, город Златоуст, ул. Аносова, 259.

Телефон: (3513) 69-44-66

График приема заявителей:

Понедельник 8.30 – 18.30

Вторник 8.30 – 20.00

Среда 8.30 – 18.30

Четверг 8.30 – 18.30

Пятница 8.00 – 18.00

Суббота 9.00 – 13.00

Выходные дни: воскресенье.

Адрес электронной почты МАУ «МФЦ ЗГО»: mfczgo@mail.ru.

Адрес официального сайта МАУ «МФЦ ЗГО»: [www.mfczgo.ru](http://www.mfczgo.ru).

2.3. В предоставлении муниципальной услуги участвуют:

- Управление социальной защиты населения Златоустовского городского округа (далее – УСЗН ЗГО), в части предоставления информации о лицах, имеющих право льготного проезда на городском пассажирском транспорте, о лицах утративших льготы.

- ООО «УРАЛИНФОТЕК» (далее – «УРАЛИНФОТЕК»), в части изготовления Карты, проведения экспертизы Карты, а также информирования заявителя о готовности

- ОАО «Челябинвестбанк» (далее – Банк), в части обслуживания банковского приложения

- МКУ «Управление образования и молодежной политики Златоустовского городского округа», в части предоставления информации о лицах утративших право льготного проезда на городском пассажирском транспорте;

- МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения», в части предоставлении информации об отнесении заявителя к категории малообеспеченных.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги:

- выдача Карты;

- отказ в выдаче Карты в соответствии с основаниями, указанными в пункте 2.7. настоящего Регламента;

- безвозмездная замена (повторная выдача) Карты в случае подтверждения неработоспособности карты по вине ее изготовителя;

- перевыпуск Карты за счет заявителя в случае утери (кражи), повреждения карты;

- запись на Карту новой льготы в случае изменения льготной категории;

- перекодировка Карты в случае подтверждения неработоспособности транспортного приложения;

- блокировка Карты в случае смерти её держателя, утере (кражи), отмены права льготного проезда;

- предоставление заключения экспертизы в случае неработоспособности Карты, проводимой «УРАЛИНФОТЕК»;

- заключение договора Банка с гражданином на открытие счета в ОАО «Челябинвестбанк».

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня оформления гражданином заявления на получение Карты.

Максимальный срок предоставления услуги составляет 60 календарных дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги указаны в пункте 1.2. раздела I Регламента.

2.6. Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы и их копии:

1) заявление о предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим регламентом *(Приложение № 1);*

2) письменное согласие на передачу своих персональных данных с целью обеспечить право на проезд по Карте *(Приложение №2).*

3) документ, удостоверяющий личность заявителя;

4) свидетельство о рождении (для лиц в возрасте до 14 лет);

5) пенсионное удостоверение, либо справка, выданная уполномоченным органом о получении пенсии по старости;

6) справка о прохождении обучения в текущем году и форме обучения;

7) документ, устанавливающий полномочия представителя;

8) справка, выданная МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» для отнесения заявителя к категории «малообеспеченных»;

9) документ (удостоверение, справка), подтверждающий наличие льготы для получения Карты;

10) фото 1 шт. (размер 3 см. х 4 см.);

11) квитанция об оплате за изготовление Карты (за исключением граждан, получающих меры социальной поддержки в соответствии с федеральным законодательством, которые не оплачивают изготовление Карты при первом обращении).

Фото (при отсутствии его у заявителя) бесплатно изготавливается в «МФЦ ЗГО» в момент обращения.

Для повторной выдачи Карты в случае утери, порчи предъявления указанных документов вновь не требуется, кроме квитанции на оплату стоимости изготовления Карты.

Исключение: в случае изменения данных заявителя (фамилия, имя отчество заявителя; документов удостоверяющих личность; место жительства заявителя; основания для предоставления (категория льготы)) либо в случае отсутствия ранее предоставленных документов в МФЦ, заявителю необходимо повторно предоставить документы*.*

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) отсутствие полного пакета документов, необходимых для оформления и выдачи Карты;

2) отказ заявителя дать письменное согласие на обработку его персональных данных в целях оформления и выдачи Карты;

3) представление гражданином документов утративших силу или оформленных с нарушением требований законодательства Российской Федерации;

4) обратилось ненадлежащее лицо.

В случае устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявитель вправе обратиться повторно для получения муниципальной услуги в порядке, установленном настоящим Регламентом.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

Оплате подлежит услуга за изготовление Карты Жителя ЗГО в размере 150 рублей (сто пятьдесят рублей), (за исключением граждан, получающих меры социальной поддержки в соответствии с федеральным законодательством, которым при первом обращении Карта изготавливается бесплатно).

Для осуществления проезда на городском пассажирском транспорте внутри города граждане активируют Карту жителя путем внесения денежных средств в установленном размере льготной стоимости (Приложение №3).

Внесение денежных средств осуществляется в любом пункте пополнения электронной карты за счет собственных денежных средств (Приложение №4).

Денежные средства возврату не подлежат, на следующий месяц не переносятся.

Оплата, внесенная после 15 числа любого месяца, активирует Карту только на следующий месяц.

Для активации Карты на текущий месяц, оплата должна быть внесена до 14 числа текущего месяца.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди для подачи документов не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения документов не должен превышать 15 минут.

Время приема документов для оформления Карты – 15 минут.

Время для консультирования – 5 минут.

Прием заявителей ведется в порядке электронной очереди (при отсутствии технической возможности - в порядке живой очереди).

2.10. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания и приема заявителей располагаются и оборудуются в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.11.Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб граждан, связанных с предоставлением услуги.

2.12. Информация о порядке предоставления услуги размещается на информационных стендах в помещении МФЦ, на официальном сайте и информационных киосках.

Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется сотрудниками МФЦ при личном обращении заявителей с целью подачи документов на получение муниципальной услуги или за получением консультации, при обращениях заявителей за получением консультаций по телефону, при письменном обращении в «МФЦ ЗГО» и через интернет.

Информирование о порядке предоставления услуги, а также предоставленные гражданам в ходе консультаций форм документов являются бесплатными.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается информация о порядке предоставления муниципальной услуги.

Консультация предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для оформления, выдачи, блокировки, замене и экспертизы Карты жителя ЗГО;

- процедура оформления, выдачи, замены, блокировки и приема на экспертизу Карты;

- срок оформления, изготовления, замены, блокировки, экспертизы и выдачи Карты жителя ЗГО;

- ход предоставления услуги;

- о возможности отказа в оформлении и выдаче Карты жителя ЗГО.

Сотрудники, осуществляющие индивидуальное устное консультирование, принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы «МФЦ ЗГО». При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин.

Сотрудник, принявший звонок, при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, должен переадресовать (перевести) телефонный звонок на другого сотрудника либо сотрудник записывает вопрос заинтересованного лица в журнал принятых звонков и телефонограмм, где указывает вопрос заявителя, его контактный телефон и (или) электронный адрес. Затем данный журнал передается директору «МФЦ ЗГО», для подготовки ответа на заданный вопрос, далее, заинтересованному лицу по телефону и (или) по электронному адресу в течение двух дней сообщают результат рассмотрения вопроса.

Письменные обращения получателей услуги о порядке ее предоставления, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры**:**

1)прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги / отказ в предоставлении услуги при наличии оснований, указанных в п. 2.7. настоящего регламента;

2) внесение персональных данных заявителя в ежедневные отчеты (База данных формата Access);

3) внесение данных заявителя в общую базу карт;

4) сканирование документов заявителя;

5) выдача временного электронного проездного билета (далее – ВЭПБ) при согласии заявителя;

6) передача пакета документов на обработку;

7) отправка заявки и фото в ООО «УРАЛИНФОТЕК» в электронном виде;

8) получение готовых Карт из Банка;

9) информирование заявителей о готовности Карты путем смс-рассылки, (смс-информирование осуществляется ООО «УРАЛИНФОТЕК»);

10) выдача готовых Карт заявителю.

3.2*.* Основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является обращение заявителя в МФЦ с комплектом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Сотрудник, осуществляющий прием документов:

1) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, полномочия представителя;

2) проводит проверку комплектности представленных документов, исходя из установленного действующим законодательством перечня документов, и на их основании вносит данные заявителя в анкету-заявку, а также прикрепляет фото-файл к анкете *(Приложение №1);*

3) распечатывает и передает Анкету-заявку заявителю для проверки данных и подписи;

4) сканирует представленные документы;

5) выдает заявителю расписку-уведомление, заверенную подписью сотрудника, осуществляющего прием документов;

6) выдает заявителю (по желанию) временный электронный проездной билет.

ВЭПБ предназначен для временного проезда на пассажирском транспорте общего пользования (автобус, трамвай, кроме такси, маршрутного такси) по маршрутам, перечень которых утверждается Постановлением Главы Златоустовского городского округа. Форма и внешний вид ВЭПБ утверждаются «УРАЛИНФОТЕК». ВЭПБ не является именным и действителен на срок не более 60 календарных дней. Передача ВЭПБ другим лицам запрещена.

7) вносит персональные данные заявителя в ежедневные отчеты (База данных формата Access);

8) передает документы сотруднику обработки.

Максимальный срок приема документов не должен превышать 15 минут.

Сотрудник, осуществляющий обработку документов:

1) проверяет пакет документов на комплектность;

2) передает заявку и фото в «УРАЛИНФОТЕК» для изготовления Карты.

3) получает Карты из «Челябинвестбанка» и направляет для выдачи заявителю в филиалы МФЦ ЗГО;

4) отправляет в «УРАЛИНФОТЕК» заявку о смс-информировании заявителей о готовности Карты.

Сотрудник, осуществляющий выдачу документов:

1) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, полномочия представителя;

2) выдает Карту заявителю, заявитель ставит отметку о получении Карты в Журнале выдачи готовых карт.

3) принимает от заявителя ВЭПБ (в случае выдачи).

В случае утраты (порча, утеря) ВЭПБ, заявитель уплачивает штраф в размере 100 (сто) рублей.

Максимальный срок выполнения процедуры по выдаче Карты не должен превышать 15 минут.

3.3. Основанием для начала выполнения процедуры по замене, изъятию, экспертизе, блокировке в установленном порядке Карты жителя ЗГО является:

- обращение держателя карты с жалобой на неработоспособность транспортного приложения Карты;

- обращение держателя Карты с заявлением о потере, краже Карты (Приложение №5);

- получение информации (базы данных) из УСЗН ЗГО о наличии у Заявителя иной федеральной /областной льготы (в данном случае транспортная карта будет заблокирована);

- получение информации (базы данных) из МКУ «Управление образования и молодежной политики ЗГО» о прекращении права льготного проезда на городском пассажирском транспорте (в данном случае транспортная карта будет заблокирована);

В случае обращения держателя Карты с жалобой на неработоспособность транспортного приложения Карты сотрудник, осуществляющий тестирование карт, проверяет работоспособность Карты с помощью считывающего устройства.

В случае подтверждения неработоспособности карты (считыватель «не определяет» карту), она передается на проведение экспертизы и установления причины неработоспособности карты в «УРАЛИНФОТЕК».

В случае установления заводского брака, финансирование восстановления работоспособности Карты осуществляется за счет «УРАЛИНФОТЕК».

В случае установления вины Заявителя в неисправности Карты, финансирование происходит за счет Заявителя. На период повторного изготовления карты сотрудником МАУ «МФЦ ЗГО» сроком на 60 дней выдается ВЭПБ для проезда на пассажирском транспорте общего пользования (автобус, трамвай, кроме такси, маршрутного такси) по маршрутам, перечень которых утверждается Постановлением Главы Златоустовского городского округа.

В случае, если Карта считывающим устройством определяется, сотрудник по базе данных проверяет данные держателя и статус карты. Если Карта внесена в стоп – лист, держателю объясняются причины помещения Карты в стоп – лист.

При документальном подтверждении смены льготной категории, заявитель заполняет заявление на смену льготы (Приложение №7).

В случае, если Карта не внесена в стоп – лист, сотрудник проверяет работоспособность транспортного приложения.

Сотрудник МАУ «МФЦ ЗГО» тестирует Карту, в случае не подтверждения неработоспособности транспортного приложения, возвращает Карту держателю. Подтверждает держателю работоспособность транспортного приложения карты.

В случае подтверждения неработоспособности транспортного приложения, сотрудник, осуществляющий тестирование Карты жителя ЗГО, изымает ее у держателя на перекодировку.

На период перекодировки Карты сотрудником МАУ «МФЦ ЗГО» заявителю выдается ВЭПБ для проезда на пассажирском транспорте общего пользования (автобус, трамвай, кроме такси, маршрутного такси) по маршрутам, перечень которых утверждается Постановлением Главы Златоустовского городского округа.

Для осуществления перекодировки, сотрудник формирует файл на изменение данных, который направляет в «УРАЛИНФОТЕК». После получения из «УРАЛИНФОТЕК» файла подтверждения изменения данных, сотрудник осуществляет внесение файла в перекодирующее устройство и осуществляет перекодировку транспортного приложения на Карте жителя ЗГО.

Максимальный срок выполнения административного действия по рассмотрению обращения держателя карты с жалобой на неработоспособность транспортных приложений Карты жителя ЗГО не должен превышать 15 минут.

В случае обращения держателя карты с требованием о блокировке транспортной карты в связи с утерей, кражей Карты, сотрудник МАУ «МФЦ ЗГО» формирует стоп – лист для блокировки Карты. К данному стоп – листу имеют общий доступ все транспортные предприятия, с которыми заключены соглашения, Банк, подготавливающий банковское приложение к Карте, так и «УРАЛИНФОТЕК».

В случае ошибочного (повторного) платежа за изготовление Карты жителя ЗГО, Заявитель может обратиться с требованием о возврате излишне уплаченных денежных средств в МАУ «МФЦ ЗГО» (Приложение №6). Заявитель к указанному обращению прикладывает квитанцию, подтверждающую оплату денежных средств, копию документа, удостоверяющий личность.

В течение 60 дней со дня подачи заявления о возврате денежных средств, на указанный лицевой счет осуществляется перевод денежных средств, в размере указанном в заявлении, за вычетом 1 % от указанной суммы (комиссия Банка).

В течение года специалист обработки готовит и передает в архив МАУ «МФЦ ЗГО» личные дела заявителей (анкета-заявка, заявление, копии документов). Личные дела заявителей по данной услуге хранятся в архиве МАУ «МФЦ ЗГО» 5 лет.

3.4. Блок-схемы предоставления муниципальной услуги приводятся в приложении к Регламенту.

1. **Формы контроля за исполнением Административного регламента**

4.1. Директор МАУ «МФЦ ЗГО» несет полную ответственность за качество предоставления МАУ «МФЦ ЗГО» муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений сотрудниками осуществляется директором МАУ «МФЦ ЗГО».

Директор МАУ «МФЦ ЗГО» обязан организовать внутренний контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами Регламентов предоставления органами муниципальных услуг, и принятие решений сотрудниками МАУ «МФЦ ЗГО». Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором МАУ «МФЦ ЗГО» проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Регламента и своих должностных инструкций. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором МАУ «МФЦ ЗГО».

Сотрудник, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур, контролирует соблюдение требований к составу документов.

Сотрудник, осуществляющий внесение данных заявителя в программный комплекс, несёт персональную ответственность за правильность и полноту вносимых данных Заявителя.

Сотрудник, осуществляющий тестирование Карт жителя ЗГО на считывающем устройстве несёт персональную ответственность за правильность определения причин неработоспособности карты, за своевременное формирование файлов выгрузки и помещения Карты в стоп - лист.

Сотрудник, осуществляющий передачу информации в «УРАЛИНФОТЕК», несёт персональную ответственность за полноту и своевременность передачи.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Текущий контроль осуществляется путем проведения директором МАУ «МФЦ ЗГО» проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, а также составление и ведение отчетности по муниципальной услуге.

Отчетность по предоставлению муниципальной услуги состоит из:

- отражение статистики поступивших заявок на изготовление Карт в сравнении с количеством отправленных заявок на изготовление;

- отражение статистики отправленных заявок на изготовление Карт в сравнении с количеством изготовленных Карт;

- отчет по количеству выданных Карт;

- отчет по выданным ВЭПБ;

- отчет по количеству произведенных поездок гражданами (отдельно по категориям Заявителей);

- отчет о пополнении Карт (отдельно по категориям Заявителей).

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействий) органа, предоставляющего услугу**

5.1.Заявители (получатели муниципальной услуги) и иные уполномоченные лица имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия сотрудников МАУ «МФЦ ЗГО», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Вышестоящим органом власти, в который может быть адресована жалоба заявителя, по отношению к МАУ «МФЦ ЗГО» является Администрация Златоустовского городского округа.

Письменные обращения заявителей рассматриваются директором МАУ «МФЦ ЗГО» в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях директор МАУ «МФЦ ЗГО» вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока ее рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) в соответствии с графиком приема граждан или направить письменное заявление или жалобу в МАУ «МФЦ ЗГО».

*Приложение № 1*

**АНКЕТА-ЗАЯВКА НА ИЗГОТОВЛЕНИЕ КАРТЫ ЖИТЕЛЯ ЗЛАТОУСТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

ФИО:

Данные документа, удостоверяющего личность:

Код документа:

Серия и номер документа:

Дата выдачи:

Кем выдан:

Дата рождения:

Адрес прописки:

Прошу выдать мне Карту жителя ЗГО с банковским приложением ОАО

"Челябинвестбанк". Согласен с сообщением сведений о моем праве на льготы для изготовления и использования карты. Обязуюсь использовать карту в соответствии с действующим законодательством. Достоверность сведений подтверждаю. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись заявителя

Согласен на бесплатное sms-информирование о готовности, изменениях в правилах обслуживания карт

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись заявителя

Выданный временный электронный проездной билет (ВЭПБ) не имеет внешних физических повреждений. Обязуюсь вернуть ВЭПБ без физических повреждений.

Обязуюсь вернуть ВЭПБ. Штраф за утерянный, сломанный или испорченный ВЭПБ - 100 руб. № ВЭПБ: Подпись заявителя

\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ линия отрыва \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_

Расписка-уведомление

Заявление от

Принято в МАУ МФЦ ЗГО

ФИО должностного лица, принявшего документы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись

Информируем Вас, что получить готовую Карту жителя ЗГО Вы сможете в период

с по

в пункте

***Контактный телефон: +7 (3513) 62-06-95***

***Адрес:***

Понедельник 8.30 – 18.30

Вторник 8.30 – 20.00

Среда 8.30 – 18.30

Четверг 8.30 – 18.30

Пятница 8.00 - 18.00

Суббота 9.00 – 13.00

Выдача готовых карт производится лично клиенту при сдаче временного электронного проездного билета и предъявлении паспорта (ксерокопии) или другого документа удостоверяющего личность.

*Приложение № 2*

Начальнику УСЗН ЗГО

от

г.р.

проживающего по адресу:

паспорт (серия, номер)

выдан

**ЗАЯВЛЕНИЕ-СОГЛАСИЕ**

**« » 201 г. г. Златоуст**

Я, , в моих интересах даю свое согласие на обработку и ежемесячную передачу моих персональных данных (фамилия, имя, отчество, дата рождения, место жительства, льготная категория) в уполномоченную организацию с целью обеспечения моего права на проезд по Карте жителя ЗГО на пассажирском транспорте общего пользования.

Я даю согласие на передачу моих персональных данных в виде электронного документа по каналам связи, исключающим несанкционированный доступ к передаваемой информации.

Мое согласие действительно до его письменного отзыва. Уведомлен (а), что имею право отозвать свое согласие на передачу моих персональных данных в любое время.

ФИО заявителя

(представителя) Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Приложение №3*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Название льготы | Период пополнения | Стоимость, руб |
|  | *Региональные (областные) льготники* | | |
| 1 | Ветераны труда | 1 месяц  2 месяца  3 месяца | 200  400  600 |
| 2 | Ветераны труда Челябинской области |
| 3 | Реабилитированные |
| 4 | Репрессированные |
| 5 | Ветераны военной службы |
| 6 | Труженики тыла |
|  | *Федеральные льготники* | | |
| 1 | Участники ВОВ(з) | 1 месяц  2 месяца  3 месяца | 150  300  450 |
| 2 | Члены семей погибших (умерших) инвалидов, участников ВОВ и ветеранов боевых действий |
| 3 | Инвалиды ВОВ | 1 месяц  2 месяца  3 месяца | 230  460  720 |
| 4 | Участники ВОВ(а-ж,и) |
| 5 | Ветераны боевых действий |
| 6 | Награжденные знаком ЖЛБ |
| 7 | Бывшие несовершеннолетние узники фашизма |
| 8 | Инвалиды I группы |
| 9 | Инвалиды II группы |
| 10 | Инвалиды III группы |
| 11 | Дети-инвалиды |
| 12 | Чернобыльцы: ЛБ и Инвалиды |
| 13 | Чернобыльцы: ликвидация 1 и Укрытие |
| 14 | Чернобыльцы: ликвидация 2 |
| 15 | ПО Маяк: ЛБ и Инвалиды |
| 16 | По Маяк: Ликвидация 1 и Теча 1 |
| 17 | По Маяк: Ликвидация 2 и Теча 2 |
| 18 | Ветераны подразделений особого риска |
| 19 | Почетные доноры России и СССР |
| 20 | Члены семей умерших Героев России СССР |

*Приложение №4*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Название | Адрес | Часы работы |
| **Многофункциональный центр** | ул. Скворцова, 32 | пн, ср, чт:  8:30 - 18:30;  вт:  8:30 - 20:00;  пт: 8:00 - 18:00;  сб: 9:00 - 13:00;  без перерыва на обед |
| ул. 40-летия Победы, 14 |
| ул. Аносова, 259 |
| **ОАО "Челябинвестбанк"** | ул. Таганайская, 202б | 9:00 - 19:00  (без перерыва на обед);  сб 10:00 - 17:00;   вс - выходной |
| пр-т Мира, 21 | 9:30 - 17:30;  сб, вс - выходной |
| пр-т Мира, 26 | 9:30 - 18:30;  сб, вс 10:00 - 17:00 |
| ул. Карла Маркса, 11 | 9:30 - 18:30;  сб 10:00 - 17:00;  вс – выходной |
| пр-т Гагарина, 3 линия, 5 | 9:30 - 18:30;  сб, вс – выходной |
| кв. Металлист, 1 | 9:30 - 18:30;  сб 10:00 - 17:00;   вс - выходной |
| **Салон связи Техносел** | ул. 40 лет Победы, 7а | 9:00 – 20:00;  без выходных |
| **Кассы системы "ГОРОД"** | пр-т Гагарина, 8лин,10      маг. «Монетка» | пн - сб 9:30 – 20:00;  без перерыва |
| ул. Грибоедова, 7А, маг. «Дворцовый» | пн - сб 9:00 – 20:00;  без перерыва |
| ул. 40лет Победы, 46А, ТОЦ «Атриум» | пн - сб 10:00 – 20:00;  вс – выходной |
| пр-т Гагарина 1 линия, 18, Интернет - кафе Навигатор | пн-вс 09:00 - 20:00 |

*Приложение № 5*

Директору ООО «Уралинфотек»

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО владельца карты)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(серия и номер документа)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу заблокировать транспортное приложение на Карте, в связи с утерей, кражей, (нужное подчеркнуть).

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Приложение №6*

Директору ООО

«Уралинфотек»

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу Вас вернуть мне денежные средства в сумме 150.00 (сто пятьдесят) руб. ошибочно зачисленные за изготовление Карты жителя Златоустовского городского округа.

Возврат денежных средств прошу произвести на лицевой счет

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

номер счета

открытый в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование банка

Причина ошибочного зачисления

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись

*Приложение № 7*

ЗАЯВЛЕНИЕ

В связи с изменением персональных данных владельца «Карты жителя ЗГО»

*Ф.И.О.* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

прошу переоформить льготу с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на льготу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок переоформления – 5 рабочих дня. Выдан ВЭПБ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ При возвращении «Карты жителя ЗГО» обязуюсь вернуть ВЭПБ, либо оплатить штраф 100 руб в счет утерянного или испорченного ВЭПБ.

*Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Конт. тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, подтверждаю получение «Карты жителя ЗГО» .

*Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*