



## ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ

### УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ

#### П Р И К А З

*28 апреля 2023 года*

г. Липецк

№ 36-Н

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выдаче удостоверения многодетной семьи

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления администрации Липецкой области от 9 августа 2011 года № 282 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Липецкой области, Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг», приказываю:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверения многодетной семьи согласно приложению.

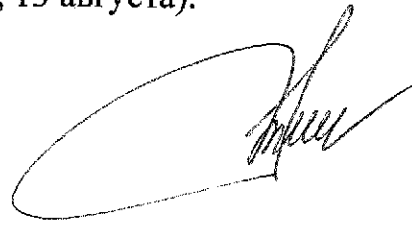
2. Признать утратившими силу:

приказ управления социальной политики Липецкой области от 5 апреля 2021 года № 442-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выдаче удостоверения многодетной семьи и признании утратившими силу некоторых приказов управления социальной защиты населения Липецкой области» (Официальный интернет-портал правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), 2021, 12 апреля);

приказ управления социальной политики Липецкой области от 9 августа 2021 № 59-Н «О внесении изменения в приказ управления социальной политики Липецкой области от 05.04.2021 № 442-П «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выдаче удостоверения многодетной семьи и признании утратившими силу некоторых приказов управления социальной

защиты населения Липецкой области» (Официальный интернет-портал правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), 2021, 13 августа).

Начальник управления

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by several cursive strokes.

Т.В. Андреева

Приложение  
к приказу управления социальной политики  
Липецкой области «Об утверждении  
административного регламента  
предоставления государственной услуги  
по выдаче удостоверения многодетной семьи»

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ВЫДАЧЕ УДОСТОВЕРЕНИЯ МНОГОДЕТНОЙ СЕМЬИ**

### **Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **1. Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверения многодетной семьи (далее - административный регламент) устанавливает стандарт, сроки и последовательность административных процедур (действий) осуществляемых при предоставлении государственной услуги по выдаче удостоверения многодетной семьи, в том числе в электронной форме, с использованием с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ) и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами и заявителем (далее - государственная услуга).

#### **2. Круг заявителей**

2. Получателями государственной услуги являются семьи, проживающие на территории Липецкой области, которые имеют в своем составе родителей (усыновителей, опекунов, попечителей, приемных родителей) либо одного родителя (далее - родители), трех и более детей в возрасте до 18 лет (в том числе переданных на воспитание в семью, под опеку (попечительство) или в приемную семью) и детей в возрасте до 24 лет, являющихся учащимися очной формы обучения в образовательных организациях, и в возрасте до 21 года, проходящих военную службу по призыву.

В случае если брак между родителями ребенка (детей) расторгнут или не зарегистрирован, удостоверение выдается тому из родителей, с которым фактически проживают несовершеннолетние дети.

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

3. Информирование о порядке и ходе предоставления государственной услуги осуществляется ОБУ «Центр социальной защиты населения Липецкой области» и его структурные подразделения (далее – учреждение), ОБУ «Уполномоченный многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Липецкой области» и его структурными подразделениями (далее - УМФЦ) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая ЕПГУ, средств телефонной связи, средств массовой информации, информационных материалов, путем направления письменного ответа на обращение заявителя по почте, при личном приеме заявителей в учреждении или УМФЦ.

На информационных стендах, оборудованных в помещениях учреждения, предназначенных для приема и регистрации заявлений, в УМФЦ, информация размещается в визуальной или текстовой форме и содержит примеры (образцы) заполнения заявлений и исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

На официальном сайте Управления (<http://usp.admlr.lipetsk.ru/>), на ЕПГУ (<http://www.gosuslugi.ru/>), в информационной системе «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг» ([https://www.admlip.ru/activities/gos\\_uslugi/reestr-uslug/](https://www.admlip.ru/activities/gos_uslugi/reestr-uslug/)) (далее - Региональный реестр) размещается информация о предоставлении государственной услуги следующего содержания:

перечень нормативных правовых актов регулирующих предоставление государственной услуги;

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

круг заявителей;

срок предоставления государственной услуги;

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

размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

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

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

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

перечень УМФЦ, в которых предоставляется государственная услуга, адреса их местонахождения, номера телефонов и территории обслуживания;

информация о месте нахождения учреждения, его полном почтовом адресе, справочных телефонах и официальном сайте, а также о графике работы.

Информация на ЕПГУ и официальном сайте Управления, о порядке и сроках предоставления государственной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

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

4. Сведения о месте нахождения, о номерах телефонов для справок, адресах интернет-сайта и электронной почты, графике (режиме) работы УМФЦ, осуществляющих прием заявителей для предоставления государственной услуги, размещаются на официальном сайте Управления, УМФЦ, Региональном реестре, ЕПГУ.

5. Учреждение, УМФЦ осуществляет прием заявителей для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком, утверждаемым директором учреждения, директором УМФЦ.

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

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги рассматриваются должностными лицами учреждения с учетом времени подготовки ответа заявителю в течении 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения. Ответ на письменное обращение дается уполномоченным специалистом в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона исполнителя. Ответ подписывается руководителем учреждения, либо его заместителем.

При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

Консультации предоставляются по вопросам:

графика работы;

перечня документов, необходимых для предоставления заявителям государственной услуги;

порядка заполнения реквизитов заявления о предоставлении заявителю государственной услуги;

порядка и условий предоставления государственной услуги;  
сроков предоставления государственной услуги;  
оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;  
порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц.

7. На официальном сайте Управления, ЕПГУ размещается следующая информация:

законодательные и иные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;  
административный регламент по предоставлению услуги;  
образец оформления заявления;  
перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования, предъявляемые к этим документам;  
основания для отказа в предоставлении государственной услуги;  
схемы размещения специалистов Управления и режим приема граждан;  
порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;  
порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Управление обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе Регионального реестра и на официальном сайте Управления.

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

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

8. Наименование государственной услуги – выдача удостоверения многодетной семьи.

### **5. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

9. Предоставление государственной услуги осуществляется учреждением во взаимодействии с УМФЦ.

Согласно пункту 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг») учреждение, УМФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Липецкой области от 10 ноября 2022 года № 239 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Липецкой

области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и признаны утратившими силу некоторых постановлений администрации Липецкой области».

При предоставлении государственной услуги в целях получения информации, необходимой для предоставления государственной услуги, учреждение осуществляет взаимодействие с:

Министерством внутренних дел Российской Федерации;

Пенсионным фондом Российской Федерации;

Федеральной налоговой службой;

исполнительным органом государственной власти области в сфере образования и науки.

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

10. Результатом предоставления государственной услуги является решение о выдаче удостоверения многодетной семьи (далее – удостоверение) либо решение об отказе в выдаче удостоверения в форме приказа руководителя учреждения.

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

## **7. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации и Липецкой области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги**

11. Принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги осуществляется в течение 8 рабочих дней со дня регистрации заявления и необходимых документов.

Оформление удостоверения или уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги осуществляется не позднее 2 рабочих дней со дня принятия такого решения.

Государственная услуга предоставляется в течение 10 рабочих дней со дня приема заявления и необходимых документов.

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

12. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального

опубликования), размещается в сети «Интернет» на официальном сайте Управления, в Региональном реестре, ЕПГУ.

**9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

13. Для выдачи удостоверения один из родителей (далее - заявитель) обращается в учреждение непосредственно либо через УМФЦ, с письменным заявлением по форме, установленной постановлением Правительства Липецкой области от 27 сентября 2022 года № 166 «Об утверждении Порядка выдачи удостоверения многодетной семьи, утверждении формы удостоверения многодетной семьи и о признании утратившими силу некоторых постановлений администрации Липецкой области» (далее – Порядок), либо в форме электронного документа с использованием ЕПГУ и предъявляет следующие документы (сведения):

- 1) документ, удостоверяющий личность заявителя;
- 2) об обучении по очной форме обучения в общеобразовательной организации, профессиональной образовательной организации - на детей в возрасте от 18 до 24 лет, обучающихся за пределами Липецкой области (далее – область);
- 3) об обучении по очной форме обучения в образовательной организации высшего образования - на детей в возрасте от 18 до 24 лет;
- 4) об обучении по очной форме обучения в частных общеобразовательных организациях, имеющих государственную аккредитацию, - для детей в возрасте от 18 до 24 лет, обучающихся в частных общеобразовательных организациях, имеющих государственную аккредитацию;
- 5) о прохождении военной службы по призыву на детей в возрасте от 18 до 21 года;
- 6) о рождении ребенка - в случае регистрации акта гражданского состояния компетентным органом иностранного государства по законам соответствующего иностранного государства;
- 7) о смерти члена семьи - в случае регистрации акта гражданского состояния компетентным органом иностранного государства по законам соответствующего иностранного государства;
- 8) о заключении (расторжении) брака - в случае регистрации акта гражданского состояния компетентным органом иностранного государства по законам соответствующего иностранного государства;
- 9) об опекуне (попечителе) ребенка (детей) - в случае установления опеки (попечительства) компетентным органом иностранного государства по законам соответствующего иностранного государства;
- 10) вступившее в законную силу решение суда об определении места жительства ребенка (детей) либо соглашение родителей о месте жительства ребенка (детей),



заключенное в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, – в случае отсутствия совместной регистрации заявителя и ребенка (детей) при отсутствии регистрации брака или расторжении брака родителей ребенка (детей);

11) вступившее в законную силу решение суда об установлении факта совместного проживания заявителя с детьми на территории области – в случае отсутствия факта регистрации заявителя с детьми на территории области.

При обращении в форме электронного документа с использованием ЕПГУ заявитель предоставляет документы, указанные в настоящем пункте (при наличии), в течение 5 рабочих дней со дня регистрации заявления в учреждение непосредственно либо через МФЦ.

Документы (сведения) компетентного органа иностранного государства, предусмотренные подпунктами 6-9 настоящего пункта, представляются заявителем с заверенным переводом на русский язык в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При обращении за продлением удостоверения дополнительно представляется ранее выданное удостоверение для внесения соответствующих записей.

**10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых  
в соответствии с нормативными правовыми актами  
для предоставления государственной услуги, которые находятся  
в распоряжении исполнительных органов государственной власти  
Липецкой области, иных органов и организаций и которые  
заявитель вправе представить, а также способы их получения  
заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их  
представления**

14. Для предоставления государственной услуги учреждение в установленном законодательством порядке в рамках межведомственного информационного взаимодействия запрашивает:

сведения о рождении ребенка (детей), о смерти члена семьи, о родителях ребенка, о заключении (расторжении) брака, об установлении отцовства на ребенка (детей), о перемене фамилии, имени, отчества ребенка (детей), заявителя, содержащиеся в Едином государственном реестре записей актов гражданского состояния, от Федеральной налоговой службы;

сведения о регистрации по месту жительства и месту пребывания граждан Российской Федерации в пределах Российской Федерации, о ранее выданных паспортах гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, содержащиеся в ведомственной информационной системе, от Министерства внутренних дел Российской Федерации;

сведения, содержащиеся в решении органов опеки и попечительства об установлении опеки над ребенком, об опекуне ребенка (детей), о лишении (ограничении, восстановлении) родительских прав, об отмене ограничения родительских прав, об отобрании ребенка при непосредственной угрозе его жизни и здоровью, об ограничении дееспособности или признании родителя либо иного

законного представителя ребенка недееспособным, о смерти ребенка, содержащиеся в Единой государственной информационной системе социального обеспечения, от Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации;

сведения об обучении члена семьи заявителя в возрасте от 18 до 24 лет в общеобразовательной организации либо профессиональной образовательной организации по очной форме обучения на территории области от исполнительного органа государственной власти области в сфере образования и науки.

Заявитель вправе представить данные документы по собственной инициативе.

## **11. Указание на запрет требовать от заявителя**

### **15. Запрещено требовать от заявителя:**

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти Липецкой области, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных исполнительным органам государственной власти Липецкой области и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

16. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является:

представление неполного комплекта документов, предусмотренных пунктом 13 административного регламента;

представление заявления, несоответствующего форме, установленной Порядком;

представление документов, форма или содержание которых не соответствует требованиям, предъявляемым к их оформлению, а также при представлении документов с повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание;

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

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

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются: несоответствие семьи заявителя условиям, установленным пунктом 2 административного регламента;

обнаружение недостоверных и (или) неполных сведений, содержащихся в заявлении и представленных документах.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

## **14. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги**

18. При предоставлении государственной услуги получение иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении государственной услуги не требуется.

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

19. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

## **16. Порядок, размер и основания взимания платы**

**за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы**

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

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

21. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги - 15 минут.

**18. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

22. Запрос о предоставлении государственной услуги подлежит регистрации в учреждении в день поступления в соответствии с установленным порядком делопроизводства.

День подачи заявления и документов непосредственно в учреждение считается датой поступления их в учреждение.

При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в форме электронного документа датой приема считается день их поступления в учреждение.

При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в учреждение в выходной (нерабочий праздничный) день датой приема считается следующий за ним рабочий день.

**19. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

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

В целях получения инвалидами государственной услуги учреждение должно обеспечивать:

возможность беспрепятственного входа и выхода из здания;

возможность самостоятельного передвижения по зданию в целях доступа к месту

предоставления государственной услуги;

оснащение помещений (мест предоставления государственной услуги) надписями, иной текстовой и графической информацией в доступных для инвалида форматах;

допуск в здание, в котором предоставляется государственная услуга, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

допуск в здание учреждения сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, обеспечивается помощь специалистов учреждения в перемещении по зданию и прилегающей территории, а также оказание иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, создающих препятствия для получения ими государственной услуги наравне с другими лицами;

оборудование на прилегающей к зданию территории мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

При отсутствии возможности оборудовать здание и помещение (место предоставления государственной услуги) в соответствии с вышеперечисленными требованиями прием граждан, являющихся инвалидами, осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (комнатах), расположенных на первых этажах здания, либо предоставление государственной услуги осуществляется по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме при наличии возможности такого предоставления.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления государственной услуги.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов.

Места ожидания оборудуются столами, стульями, кресельными секциями для предоставления возможности оформления документов.

Помещение для непосредственного взаимодействия специалиста с заявителем должно быть организовано в виде отдельного рабочего места для каждого ведущего прием специалиста.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных.

Места информирования, предназначенные для ознакомления посетителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, столами, стульями для возможности оформления документов.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги оформляется и размещается оптимальным для зрительного и слухового восприятия способом.

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

24. Показателями доступности и качества государственной услуги являются: возможность подачи документов, необходимых для получения государственной услуги, а также получение результата предоставления государственной услуги в любом структурном подразделении учреждения, УМФЦ, расположенных на территории Липецкой области, по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (экстерриториальному принципу);

удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;

открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядке обжалования решений, действий (бездействия) учреждения или УМФЦ, их работников;

соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) работников учреждения при предоставлении государственной услуги;

предоставление возможности получения информации о ходе и результате предоставления государственной услуги в УМФЦ;

размещение информации о государственной услуге в Региональном реестре и на ЕПГУ;

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

25. Заявитель взаимодействует со специалистами УМФЦ, учреждения не более двух раз, не более 15 минут - при обращении за предоставлением государственной услуги и получением результата государственной услуги.

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

26. Особенности предоставления государственной услуги в УМФЦ определяются разделом VI административного регламента.

27. Для получения государственной услуги заявителям предоставляется возможность представить заявление о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа через ЕПГУ путем заполнения специальной интерактивной формы (с предоставлением возможности автоматической идентификации (нумерации) обращений).

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

В случае если заявление подано в форме электронного документа через ЕПГУ заявитель в течение 5 рабочих дней со дня регистрации заявления представляет в учреждение либо через УМФЦ документы, предусмотренные пунктом 13 административного регламента.

28. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ.

Для заявителей обеспечивается возможность осуществлять с использованием ЕПГУ получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

29. При направлении заявления в форме электронного документа обеспечивается возможность направления заявителю сообщения в электронном виде, подтверждающего его прием и регистрацию.

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

#### **22. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий).**

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

прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги;

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

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

выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

#### **23. Прием и регистрация заявления и документов**

## для предоставления государственной услуги

31. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение заявителя (представителя) в учреждение либо УМФЦ с заявлением и пакетом документов, указанных в пункте 13 административного регламента.

При подаче заявления и документов непосредственно в учреждение административная процедура осуществляется уполномоченным специалистом (далее – специалист).

При подаче заявления и прилагаемых к нему документов через УМФЦ административная процедура осуществляется работником УМФЦ в порядке, установленном подразделом 49 административного регламента.

При личном обращении заявителя в учреждение специалист устанавливает личность заявителя и проверяет в электронной базе данных автоматизированной системы «Адресная социальная помощь» (далее - АС АСП) наличие информации о заявителе, создает и регистрирует электронную карточку обращения (далее - КО).

При отсутствии в АС АСП информации о заявителе вводит сведения о нем из представленных документов. Создает персональную карточку учета на заявителя (далее - ПКУ) и КО.

Заявление заполняется заявителем лично в одном экземпляре, далее специалист предлагает заявителю проверить информацию, указанную в заявлении (при необходимости дополнить отсутствующими сведениями), и подтвердить информацию личной подписью с указанием даты составления заявления.

Специалист принимает заявление и документы и осуществляет проверку: правильности заполнения заявления;

наличия всех необходимых сведений и документов согласно перечню, указанному в пункте 13 административного регламента;

соответствия представленных документов требованиям действующего законодательства.

Специалист создает и регистрирует КО в электронном виде с использованием АС АСП. Создает электронные образы заявления и представленных заявителем документов (сканирует документы в той форме, в которой они были представлены заявителем в соответствии с пунктом 13 административного регламента) и загружает их в ПКУ, после чего подлинники документов возвращаются заявителю на приеме.

При установлении обстоятельств, указанных в пункте 16 административного регламента, специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах, отказывает в приеме документов и возвращает документы заявителю.

Специалист обязан разъяснить причины, в связи с которыми возникли препятствия в приеме документов, и обозначить меры по устранению названных причин. При этом в КО устанавливается статус «Отказ в приеме документов».

При наличии всех необходимых сведений и документов уполномоченный специалист проставляет на заявлении регистрационный номер и дату из КО.

После регистрации заявления специалист производит запись в расписке-уведомлении о приеме заявления и необходимых документов, с указанием даты



приема документов и выдает расписку-уведомление заявителю.

Максимальный срок административного действия - 15 минут.

Заявитель несет ответственность за достоверность представленных сведений и документов.

Критерии принятия решения: соответствие представленных документов, требованиям, установленным законодательством, наличие документов и сведений, предусмотренных пунктом 13 административного регламента.

Результат административной процедуры: прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо отказ в приеме заявления и документов.

Способ фиксации результата административной процедуры: формирование специалистом КО и загрузка электронных образов заявления и прилагаемых к нему документов в АС АСП.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 1 рабочий день.

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

32. Основание для начала административной процедуры: прием заявления и документов, предусмотренных пунктом 13 административного регламента, для предоставления государственной услуги.

В случае, если для предоставления государственной услуги необходимы документы и сведения, предусмотренные пунктом 14 административного регламента, которые специалист не вправе требовать от заявителя, то сбор таких документов и информации осуществляется в рамках межведомственного взаимодействия учреждением.

Специалист направляет в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного информационного взаимодействия, запросы в органы, обладающие необходимой информацией.

Документы и сведения, полученные в результате межведомственного взаимодействия, специалист вводит в КО АС АСП, формирует полный пакет электронных документов.

Критерии принятия решения: необходимость получения информации в рамках межведомственного информационного взаимодействия для формирования полного электронного дела заявителя.

Результат административной процедуры: формирование полного электронного дела заявителя.

Способ фиксации результата административной процедуры: приобщение ответов на межведомственные запросы к электронному делу заявителя.

Максимальный срок административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

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

33. Основанием для начала административной процедуры является формирование полного электронного дела заявителя.

Специалист осуществляет проверку информации, содержащейся в документах электронного дела заявителя, на предмет отсутствия либо наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 17 административного регламента.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги специалист подготавливает проект решения о предоставлении государственной услуги в форме приказа о выдаче удостоверения многодетной семьи.

При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 17 административного регламента, специалист подготавливает проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги в форме приказа.

Подготовленный проект приказа о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги передается на согласование руководителю учреждения, ответственному за предоставление государственной услуги (далее - руководитель), который в случае согласия с выводами специалиста, согласовывает его путем подписания.

Максимальный срок административной процедуры: 2 рабочих дня.

Критерии принятия решения: отсутствие либо наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 17 административного регламента.

Результат административной процедуры: принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

Способ фиксации результата административной процедуры: приобщение приказа о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении к электронному делу заявителя в АС «АСП».

## **26. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги**

34. Основанием для начала административной процедуры по оформлению удостоверения многодетной семьи является приказ о выдаче (продлении срока действия, выдаче дубликата) удостоверения многодетной семьи, зарегистрированный в соответствии с правилами делопроизводства.

Специалист на основании приказа о выдаче (продлении срока действия, выдаче дубликата) удостоверения многодетной семьи оформляет бланки удостоверений.

В случае принятия решения об отказе в выдаче удостоверения учреждение в течение 2 рабочих дней со дня его принятия направляет заявителю уведомление об отказе в выдаче удостоверения с указанием оснований отказа способом, указанным в заявлении, позволяющим достоверно установить факт и дату направления уведомления.

В случае принятия решения о выдаче удостоверения учреждение в течение 2 рабочих дней со дня его принятия уведомляет заявителя способом, указанным в заявлении, позволяющим достоверно установить факт и дату направления уведомления, о месте и дате вручения удостоверения.

В случае обращения в форме электронного документа уведомление о месте и дате вручения удостоверения направляется заявителю с использованием ЕПГУ.

Оформленные удостоверения регистрируются в журнале учета удостоверений. После регистрации удостоверения в журнале учета удостоверению присваивается серия и номер, данные вносятся в АС АСП с вложением в учетное дело заявителя скан-копии удостоверения.

Формируется сопроводительная опись и в течение 2 рабочих дней со дня принятия решения о выдаче (продлении срока действия, выдаче дубликата) удостоверения передается в УМФЦ для последующего вручения заявителю.

Выдача удостоверения осуществляется в учреждении непосредственно или через УМФЦ по выбору заявителя.

Максимальный срок административной процедуры: 2 рабочих дня.

Критерии принятия решения: наличие оформленного удостоверения многодетной семьи.

Результат административной процедуры: выдача удостоверения многодетной семьи заявителю.

Способ фиксации результата административной процедуры: внесение данных об удостоверении многодетной семьи в ведомственную информационную систему специалистом Учреждения.

Допускается внесение изменений в сведениях о фамилии и (или) имени и (или) отчестве ребенка, и (или) исключение из состава семьи бывшего супруга, ребенка, ранее указанных в удостоверении, при обращении заявителя, на имя которого выдано удостоверение, в учреждение или УМФЦ с заявлением, оформленному согласно приложению 1 к административному регламенту, и с предоставлением документов, подтверждающих наступление обстоятельств, указанных выше, и ранее выданного удостоверения.

После проверки представленных документов специалист вносит изменения в удостоверение путем внесения сведений о ребенке или вносит дату исключения из состава семьи напротив соответствующей записи о члене семьи и отдает на подпись руководителю учреждения.

Внесение в удостоверение иных изменений не допускается.

После проверки представленных документов специалист вносит изменения в удостоверение путем внесения (исключения) сведений и отдает на подпись руководителю учреждения.

После утверждения внесенных изменений скан-копия удостоверения вносится в АС АСП, далее по сопроводительной описи передаются в УМФЦ для вручения заявителю.

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

35. Предоставление государственной услуги в электронной форме включает в себя следующие административные процедуры (действия):

1) прием и регистрация заявления с прилагаемыми к нему документами;

2) подготовка и направление заявителю информации о ходе и результате предоставления государственной услуги.

## **28. Прием и регистрация заявления с прилагаемыми к нему документами**

36. Основанием для начала административной процедуры является поступление документов, указанных в пункте 13 административного регламента через ЕПГУ.

После поступления в учреждение заявления и прилагаемых к нему документов через ЕПГУ в личный кабинет заявителя на ЕПГУ направляется уведомление в форме электронного документа о принятии заявления к рассмотрению.

Специалист, ответственный за прием заявлений от граждан, в день поступления заявления через ЕПГУ и документов передает их специалисту.

Максимальный срок выполнения административного действия: 15 минут.

В случае поступления всех необходимых документов и соответствия их требованиям, предъявляемым к ним, специалист не позднее 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов, регистрирует заявление в АС АСП и направляет уведомление в личный кабинет заявителя на ЕПГУ.

В случае если заявление и документы, направленные в учреждение в форме электронного документа, оформлены с нарушением требований, установленных пунктом 16 административного регламента, специалист готовит уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин, послуживших основанием для отказа, и направляет его в личный кабинет заявителя.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 1 рабочий день.

Критерии принятия решения: заявление и документы (сведения) соответствуют требованиям, установленным законодательством, в соответствии с пунктом 13 административного регламента.

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

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: регистрация заявления и представленных документов, уведомление заявителя в личном кабинете через ЕПГУ.

## **29. Подготовка и направление заявителю информации о ходе и результате предоставления государственной услуги.**

37. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя за предоставлением информации о ходе и результате предоставления услуги, при обращении заявителя за предоставлением государственной услуги через ЕПГУ.

Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется специалистом в срок, не превышающий 1 рабочего дня после завершения выполнения соответствующей административной процедуры, в личный кабинет заявителя на ЕПГУ.

Максимальный срок выполнения административного действия: 1 рабочий день.

38. Заявитель информируется о результате предоставления государственной услуги путем направления уведомления о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении в личный кабинет заявителя на ЕПГУ в течение 2 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

Максимальный срок выполнения административного действия: 2 рабочих дня.

39. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

уведомление об отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, с указанием причин отказа;

уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги (о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги);

уведомление об окончании предоставления государственной услуги с указанием принятого решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 2 рабочих дня.

Критерии принятия решения: необходимость предоставления заявителю информации о ходе и результате предоставления государственной услуги.

Результат административной процедуры: подготовка информации о ходе и результате предоставления государственной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: направление информации о ходе и результате предоставления государственной услуги в личный кабинет заявителя на ЕПГУ.

### **30. Порядок осуществления в электронной форме административных процедур (действий) в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»**

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

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

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

41. При формировании заявления заявителю обеспечивается:

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

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

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

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

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

возможность доступа заявителя на ЕПГУ к ранее поданным им заявлениям в течение не менее 1 года, а также частично сформированным заявлениям - в течение не менее 3 месяцев.

42. Сформированное и подписанное заявление и иные документы, указанные в пункте 13 административного регламента, направляются в учреждение посредством ЕПГУ.

Запись на прием в учреждение для подачи заявления о предоставлении государственной услуги с использованием ЕПГУ и официального сайта Управления не осуществляется.

Заявитель имеет возможность получения информации о ходе и результате предоставления государственной услуги.

Для просмотра сведений о ходе и результате предоставления государственной услуги через ЕПГУ заявителю необходимо:

авторизоваться на ЕПГУ (войти в личный кабинет);

найти в личном кабинете соответствующую заявку;

посмотреть информацию о ходе (результате) предоставления государственной услуги.

Заявителю обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на ЕПГУ.

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

43. В случае выявления заявителем опечаток и/или ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления государственной услуги, заявитель вправе обратиться в учреждение с заявлением по форме согласно приложению 1 административного регламента, об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги (далее - процедура), является поступление в учреждение заявления об исправлении опечаток и/или ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее - заявление об исправлении опечаток и/или ошибок). При направлении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов, содержащих опечатки и/или ошибки, заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально.

При подаче заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов в учреждении специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов, обеспечивается изготовление копий документов, представленных заявителем, в момент принятия заявления. После изготовления копий документов подлинники возвращаются заявителю.

При подаче заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов учреждением выдается расписка в получении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок в день обращения. При направлении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов заказным почтовым отправлением - в течение 3 календарных дней с даты получения (регистрации) заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов по почте. При направлении заявления и документов через ЕПГУ - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов.

Специалист учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, передает заявление и приложенные к нему документы уполномоченному специалисту.

Уполномоченный специалист рассматривает заявление и проверяет представленные документы на предмет наличия опечаток и/или ошибок.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и/или ошибок уполномоченный специалист подготавливает проект решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии опечаток и/или ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, и передает его с электронным делом заявителя начальнику учреждения.

Начальник учреждения рассматривает и подписывает проект решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии опечаток и/или ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги. После подписания начальником учреждения решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии опечаток и/или ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, решение заверяется печатью учреждения и приобщается к электронному делу заявителя.

Уведомление об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об

отсутствии опечаток и/или ошибок, в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, направляется заявителю в течение 3 календарных дней со дня принятия решения.

Максимальный срок исполнения процедуры: 5 календарных дней.

Критерии принятия решения: наличие или отсутствие опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

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

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация исправленного документа, принятого решения в системе электронного документооборота.

Документ, содержащий опечатки и/или ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

Исправление опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, осуществляется уполномоченным специалистом.

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

изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении государственной услуги.

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

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

44. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами учреждения, работниками УМФЦ (далее — должностные лица) положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Липецкой области, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем учреждения, директором УМФЦ.

Текущий контроль за предоставлением должностными лицами государственной услуги осуществляется на постоянной основе.



### **33. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения административного регламента, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения административного регламента**

45. В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Липецкой области, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, начальник Управления, руководитель учреждения может проводить проверки полноты и качества предоставления государственной услуги (далее - проверки) на основании соответствующих актов.

Проверки полноты и качества исполнения административного регламента осуществляются на основании приказов начальника Управления, руководителя учреждения. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений при предоставлении государственной услуги.

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

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

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

### **34. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе исполнения административного регламента**

48. Должностные лица несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, установленных административным регламентом.

Персональная ответственность должностного лица определяется его должностным регламентом в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Должностные лица при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями законодательства Российской Федерации, Липецкой области и настоящего административным регламентом.

49. Должностные лица при предоставлении государственной услуги обязаны

соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

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

### **35. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением административного регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

51. Контроль за исполнением административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется посредством получения полной, актуальной и достоверной информации о деятельности учреждения, УМФЦ при предоставлении государственной услуги, направления обращений, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в Управление и Правительство Липецкой области.

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

### **36. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги**

52. Заинтересованные лица имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений учреждения, УМФЦ, его должностных лиц, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги, (далее — жалоба) в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

### **37. Предмет жалобы**

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

1) нарушение учреждением, УМФЦ срока регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении государственной услуги, нарушение УМФЦ срока запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- 2) нарушение учреждением срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование учреждением, УМФЦ у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ учреждения, УМФЦ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ учреждения в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Липецкой области;
- 6) затребование учреждением, УМФЦ с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области;
- 7) отказ учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение учреждением, УМФЦ срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- 9) приостановление учреждением предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Липецкой области;
- 10) требование учреждением, УМФЦ у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

54. Заявители могут обжаловать действия (бездействия) и (или) решения должностных лиц учреждения руководителю учреждения, должностных лиц УМФЦ – директору УМФЦ.

Жалобы на действия (бездействия) и (или) решения руководителя учреждения, директора УМФЦ направляются начальнику Управления.

Жалобы на действия (бездействия) и (или) решения начальника Управления в Правительство Липецкой области.

### 39. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

55. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя с жалобой.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов Управления, УМФЦ, через УМФЦ, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

56. Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

1) наименование учреждения, УМФЦ, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) должностного лица учреждения, УМФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, УМФЦ должностного лица учреждения, УМФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, УМФЦ должностного лица учреждения, УМФЦ.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

57. Обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с даты поступления в учреждение, УМФЦ.

58. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение);

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

если в жалобе, поступившей в форме электронного документа, не указаны фамилия заявителя либо адрес электронной почты.

59. Учреждение, УМФЦ вправе оставить заявление без ответа по существу в следующих случаях:

если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

60. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

61. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

62. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение, Управление, УМФЦ или соответствующему должностному лицу.

63. В случае поступления в учреждение, Управление, УМФЦ либо к соответствующим должностным лицам письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Управления, УМФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

#### **40. Сроки рассмотрения жалобы**

64. Жалоба, поступившая в учреждение, Управление, УМФЦ подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, УМФЦ 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.

#### **41. Результат рассмотрения жалобы**

65. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Липецкой области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

66. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, УМФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

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

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

67. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в органы прокуратуры или в судебном порядке.

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

68. Заявитель имеет право на:

1) ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

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

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

69. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах Управления, УМФЦ, на ЕПГУ, а также может быть сообщена заявителю при личном обращении в Управление, УМФЦ с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

#### **46. Порядок ознакомления заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну**

70. Рассмотрение заявлений об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, осуществляется учреждением, Управлением, УМФЦ.

После приема и регистрации с заявителем согласовывается дата, время и место ознакомления с документами и материалами.

Ознакомление заявителя с документами и материалами осуществляется, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Кроме того, ознакомление с документами и материалами проводится с учетом норм Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

После ознакомления заявителя с документами и материалами заявителем делается соответствующая отметка об ознакомлении в поданном заявлении с указанием даты и времени ознакомления.

### **Раздел VI. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

#### **47. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ**

71. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии между УМФЦ и Управлением и включает в себя следующий исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ:

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

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

передача запроса (заявления) и комплекта документов из УМФЦ в Управление;

передача результата предоставления государственной услуги из Управления в УМФЦ;

выдача заявителю результата предоставления государственной услуги в УМФЦ;

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

**48. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ**

72. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в УМФЦ (личное посещение, по телефону, в электронном виде). Информирование осуществляет сотрудник УМФЦ.

73. Заявителю предоставляется информация:

- 1) о порядке и сроке предоставления государственной услуги;
- 2) о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;
- 3) о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
- 4) о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ и их работников;
- 5) о графике работы УМФЦ;
- 6) по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги;



7) о размере государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственной услуги, порядке их уплаты.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 15 минут.

Критерий принятия решения: необходимость предоставления заявителю информации о предоставлении государственной услуги.

Результат административной процедуры: предоставление необходимой информации и консультации заявителю.

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация обращения заявителя в автоматизированной информационной системе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - АИС МФЦ).

#### **49. Прием запросов (заявлений) заявителей о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

74. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги и прилагаемыми необходимыми для предоставления государственной услуги документами в соответствии с пунктом 13 административного регламента.

Сотрудник УМФЦ выполняет следующие действия:

удостоверяет личность заявителя;

проверяет представленные заявление и документы на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в соответствии с пунктом 16 административного регламента:

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

если отсутствует необходимость в предоставлении нотариально заверенных копий документов, то сотрудник УМФЦ осуществляет бесплатное копирование документов, указанных в пункте 2 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376, и, сравнив копии документов с их оригиналами, выполняет на копиях надпись об их соответствии оригиналам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

сотрудник УМФЦ осуществляет регистрацию запроса заявителя в АИС МФЦ и выдает заявителю расписку в получении документов с указанием перечня принятых документов, даты их предоставления, регистрационного номера заявления, ФИО, должность, подписи сотрудника УМФЦ.

Критерии принятия решения: отсутствие или наличие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 16 административного регламента.

Результат административной процедуры: прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо отказ в приеме

документов по основаниям, предусмотренным пунктом 16 административного регламента.

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

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 15 минут.

#### **50. Передача запроса (заявления) и комплекта документов из УМФЦ в Управление**

75. Основанием для начала административной процедуры является прием запроса и комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Сотрудник УМФЦ формирует опись на передаваемые комплекты документов в Управление.

76. Передача комплектов документов на бумажном носителе осуществляется курьерской службой УМФЦ.

77. Передача комплектов документов на электронном носителе не предусмотрена.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: в течение 1 рабочего дня, следующего за днем приема документов.

Критерии принятия решения: формирование и подготовка комплектов документов для отправки в учреждение.

Результат административной процедуры: передача комплекта документов в учреждение.

Способ фиксации результата административной процедуры: подписание описи комплекта документов, внесение сведений в АИС МФЦ.

#### **51. Передача результата предоставления государственной услуги из учреждения в УМФЦ**

78. Основанием для начала административной процедуры является принятие учреждения решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги.

Передача результата предоставления государственной услуги из учреждения в УМФЦ осуществляется на бумажном носителе посредством курьерских доставок.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 1 рабочий день, следующий за днем подготовки результата предоставления государственной услуги.

Критерии принятия решения: формирование и подготовка результата предоставления государственной услуги для отправки в УМФЦ.

Результат административной процедур: передача результата предоставления государственной услуги в УМФЦ.

Способ фиксации результата административной процедуры: подписание описи комплекта документов, внесение сведений в АИС МФЦ.

#### **52. Выдача заявителю результата предоставления**

## государственной услуги в УМФЦ

79. Основанием для начала административной процедуры является получение из Управления результата предоставления государственной услуги.

Выдача документов по результатам предоставления государственной услуги осуществляется сотрудником УМФЦ при личном обращении заявителя (законного представителя или его представителя при наличии у последнего нотариально удостоверенной доверенности, подтверждающей его полномочия на получение таких документов, если иное не установлено федеральным законом (далее – представитель по доверенности).

Сотрудник УМФЦ:

1) устанавливает личность заявителя (законного представителя или представителя по доверенности);

2) проверяет полномочия законного представителя или представителя по доверенности;

3) выдает решение заявителю (законному представителю или представителю по доверенности);

4) отказывает в выдаче решения в случае, если за его получением обратилось лицо, не являющееся заявителем (его представителем), либо обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 10 минут.

Результат административной процедуры: выдача (отказ в выдаче) заявителю (законному представителю или представителю по доверенности) результата предоставления государственной услуги.

Способ фиксации результата административной процедуры: внесение сведений о выдаче результата предоставления государственной услуги в АИС МФЦ.

Критерии принятия решения: обращение заявителя (законного представителя или представителя по доверенности) за результатом предоставления государственной услуги.

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

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

#### **54. Особенности выполнения административных процедур (действий) в УМФЦ при предоставлении государственной услуги посредством комплексного запроса**

81. Предоставление государственной услуги посредством комплексного запроса включает в себя следующий исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых в УМФЦ:

1) информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ посредством комплексного запроса, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги посредством комплексного запроса, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги посредством комплексного запроса;

2) прием в УМФЦ комплексного запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос;

3) передача запроса на предоставление государственной услуги, входящей в комплексный запрос, и комплекта документов из УМФЦ в Учреждение;

4) передача результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос из учреждения в УМФЦ;

5) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос, в УМФЦ.

#### **55. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ посредством комплексного запроса, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги посредством комплексного запроса, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги посредством комплексного запроса**

82. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в УМФЦ (личное посещение, по телефону, в электронном виде). Информирование осуществляет сотрудник УМФЦ.

83. Заявителю предоставляется информация:

1) о порядке и сроке предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос;

- 2) о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;
- 3) о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
- 4) о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ и их работников;
- 5) о графике работы УМФЦ;
- 6) по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных услуг, входящих в комплексный запрос;
- 7) о размере государственной пошлины и иных платежей.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 10 минут.

Критерии принятия решения: необходимость предоставления заявителю информации о предоставлении государственной услуги.

Результат административной процедуры: предоставление необходимой информации и консультации заявителю.

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

#### **56. Прием в УМФЦ комплексного запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос**

84. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении двух и более государственных услуг (далее - комплексный запрос).

Сотрудник УМФЦ выполняет следующие действия:

- 1) устанавливает личность заявителя;
- 2) проверяет представленные документы на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в соответствии с пунктом 16 административного регламента;
- 3) определяет последовательность предоставления государственной услуги в отношении остальных государственных и (или) муниципальных услуг, входящих в комплексный запрос, наличие «параллельных» и «последовательных» государственных и (или) муниципальных услуг, наличие (отсутствие) их взаимосвязи (предоставление государственных и (или) муниципальных услуг осуществляется параллельно, то есть одновременно и независимо друг от друга, или последовательно, когда результат одной услуги необходим для обращения за последующей услугой);
- 4) определяет предельный срок предоставления государственной услуги и общий срок выполнения комплексного запроса со дня его приема;
- 5) информирует заявителя о том, что результат государственной услуги, входящей в комплексный запрос, возможно получить исключительно в УМФЦ;
- 6) информирует заявителя о возможности получить результат государственной услуги, входящей в комплексный запрос, до окончания общего срока его выполнения (по мере поступления результата из Учреждения) или все результаты предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, входящих в комплексный запрос, одновременно;
- 7) формирует и распечатывает комплексный запрос по форме, установленной

УМФЦ;

8) предлагает заявителю проверить информацию, указанную в комплексном запросе, и поставить подпись, подтвердив, что сведения, указанные в комплексном запросе, достоверны;

9) выдает заявителю копию подписанного комплексного запроса, заверенную уполномоченным сотрудником УМФЦ;

10) принятые у заявителя комплексный запрос и документы передает уполномоченному сотруднику УМФЦ, ответственному за формирование заявления о предоставлении государственной услуги, входящей в комплексный запрос, на основе сведений, указанных в комплексном запросе и прилагаемых к нему документах.

85. Уполномоченный сотрудник УМФЦ, ответственный за формирование заявлений о предоставлении государственных услуг, входящих в комплексный запрос, выполняет следующие действия:

1) от имени заявителя заполняет заявление на предоставление государственной услуги, указанной в комплексном запросе, подписывает его и скрепляет печатью УМФЦ;

2) формирует комплект документов, включая заверенную УМФЦ копию комплексного запроса, заявление, документы и (или) информацию, необходимую для предоставления государственной услуги, для его направления в Учреждение.

Критерии принятия решения: отсутствие или наличие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 16 административного регламента.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 20 минут.

Результат административной процедуры: прием комплексного запроса или отказ в приеме документов.

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация запроса в АИС МФЦ по каждой государственной услуге, входящей в комплексный запрос.

#### **56. Передача запроса на предоставление государственной услуги, входящей в комплексный запрос, и комплекта документов из УМФЦ в Учреждение**

86. Основанием для начала административной процедуры является приём комплексного запроса и комплектов документов, необходимых для предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.

87. Передача заявления и документов осуществляется в электронном виде с использованием АИС МФЦ.

При передаче документов в электронном виде сотрудники УМФЦ обязаны обеспечивать полноту перечня передаваемых документов, необходимых для предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: не позднее 1 рабочего дня со дня приема заявления и документов.

88. Передача заявления и документов на бумажном носителе осуществляется курьерской службой УМФЦ.

Сотрудник УМФЦ формирует опись на передаваемые комплекты документов в

Учреждение.

89. Максимальный срок выполнения административной процедуры: не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем получения комплексного запроса.

90. Критерии принятия решения: формирование и подготовка комплектов документов для отправки в Учреждение.

Результат административной процедуры: передача комплекта документов в Учреждение.

Способ фиксации результата административной процедуры: внесение сведений в АИС МФЦ, подписание описи на передаваемые комплекты документов.

### **57. Передача результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос из учреждения в УМФЦ**

91. Основанием для начала административной процедуры является изготовление результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.

Сотрудник учреждения формирует опись на передаваемые документы в УМФЦ.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: не позднее 1 рабочего дня, следующего за днём подготовки результата предоставления государственной услуги.

Критерии принятия решения: формирование и подготовка документов для отправки в УМФЦ.

Результат административной процедуры: передача документов из учреждения в УМФЦ.

Способ фиксации результата административной процедуры: подписание описи комплекта документов, внесение сведений в АИС МФЦ.

### **58. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос**

92. Основанием для начала административной процедуры является передача из учреждения в УМФЦ результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.

93. Выдача документов по результату предоставления государственной услуги осуществляется сотрудником УМФЦ при личном обращении заявителя.

Сотрудник УМФЦ:

- 1) устанавливает личность заявителя;
- 2) проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя заявителя действовать от его имени при получении документов;
- 3) выдает документы заявителю либо отказывает в выдаче документов в случае, если за выдачей документов обратилось лицо, не являющееся заявителем (его представителем), либо обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 10 минут.

Критерии принятия решения: обращение заявителя за выдачей результата

предоставления государственной услуги.

Результат административной процедуры: выдача заявителю (отказ в выдаче) результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос.

Способ фиксации результата административной процедуры: проставление подписи заявителя в комплексном запросе о получении результата предоставления государственной услуги, входящей в комплексный запрос, а также внесение данных о выдаче в АИС МФЦ.

### **59. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ, а также их работников**

94. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) УМФЦ, а также его должностных лиц, работников, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области для предоставления государственной услуги;

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

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

6) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги.

96. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника УМФЦ подаются руководителю этого УМФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) УМФЦ подаются учредителю УМФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Липецкой области.

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

Жалоба на решения и действия (бездействие) УМФЦ, должностного лица или работника УМФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта УМФЦ, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:



1) наименование УМФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) УМФЦ, должностного лица или работника УМФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) УМФЦ, должностного лица или работника УМФЦ.

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

Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

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

2) если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

3) если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение);

4) если в жалобе, поступившей в форме электронного документа, не указаны фамилия либо имя заявителя и адрес электронной почты.

УМФЦ вправе оставить заявление без ответа по существу в случаях:

1) получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

2) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор УМФЦ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в УМФЦ, либо вышестоящему должностному лицу.

98. Жалоба, поступившая в УМФЦ, учредителю УМФЦ, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и/или ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

99. По результату рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

100. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых УМФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

102. Заявитель имеет право на ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

103. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте УМФЦ, на ЕПГУ,

а также может быть сообщена заявителю при личном обращении в УМФЦ.

Приложение 1  
к административному регламенту  
предоставления государственной  
услуги по выдаче удостоверения  
многодетной семьи

ОБУ «Центр социальной защиты населения  
Липецкой области»

\_\_\_\_\_ (наименование филиала)

от \_\_\_\_\_, (фамилия, имя, отчество заявителя)

проживающего(ей) \_\_\_\_\_ (адрес места жительства)

\_\_\_\_\_ на территории Липецкой области)

\_\_\_\_\_ (контактный телефон)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

В соответствии с Законом Липецкой области от 27 декабря 2021 года № 60-ОЗ «О социальных, поощрительных выплатах и мерах социальной поддержки в сфере семейной и демографической политики, а также лицам, имеющим особые заслуги перед Российской Федерацией и Липецкой областью» прошу Вас внести изменение/исправить опечатку или ошибку (нужное подчеркнуть) в выданном мне удостоверения многодетной семьи серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ по следующей причине \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указать обстоятельства)

Прилагаю:


Указанная информация может быть предоставлена посредством направления сведений по информационно-телекоммуникационной сети Интернет на предоставленные мною номер телефона и (или) адрес электронной почты или почтовым отправлением на указанный мной почтовый адрес.

В случае изменения сведений о составе семьи, в том числе о помещении ребенка в учреждение на полное государственное обеспечение, обязуюсь сообщить в течение 14 календарных дней со дня наступления указанных изменений.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю добровольное согласие на обработку моих персональных данных и персональных данных лица (лиц), в отношении которого (которых) я являюсь родителем (законным представителем), то есть на совершение действий, предусмотренных частью 3 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», исполнительному органу государственной власти области в сфере социальной защиты населения, Учреждению и МФЦ, указанных в представленном мною сведениях в заявлении и документах, необходимых для выдачи дубликата удостоверения многодетной семьи и беззаявительного предоставления государственных услуг.

Настоящее согласие действует с даты подписания и в течение всего срока действия удостоверения многодетной семьи.

В соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мною в письменной форме.

Согласие на обработку персональных данных совершеннолетних лиц, указанных в качестве членов семьи субъекта персональных данных, и (или) представителя субъекта персональных данных (при их наличии) прилагаю.

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

Заявление с приложением документов принято «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
специалистом (И.О. Фамилия) \_\_\_\_\_

Регистрационный номер заявления: \_\_\_\_\_

Дата приема заявления: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Подпись специалиста \_\_\_\_\_  
-----  
(линия отреза)

**РАСПИСКА**

От \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

принято заявление и следующие документы:

Регистрационный номер заявления:

Дата приема заявления: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Подпись специалиста \_\_\_\_\_

Информацию о рассмотрении Вашего заявления Вы можете получить по телефону Единой диспетчерской службы 8 800 450 48 48, доб. 2. Максимальный срок выдачи результата 10 рабочих дней.