ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 8 апреля 2013 г. N 109-о.д.н.

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ВЫДАЧА УДОСТОВЕРЕНИЯ

МНОГОДЕТНОЙ СЕМЬИ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Приказов Департамента социальной защиты населения Ивановской областиот 24.06.2013 N 200-о.д.н., от 27.03.2014 N 105-о.д.н.,от 18.05.2016 N 149-о.д.н., от 28.06.2018 N 33, от 17.09.2018 N 55,от 22.10.2019 N 97) |

В соответствии с постановлениями Правительства Ивановской области от 27.06.2008 N 170-п "Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), предоставляемых (выполняемых) исполнительными органами государственной власти Ивановской области и подведомственными им учреждениями" и от 15.10.2008 N 269-п "Об административных регламентах осуществления регионального государственного контроля (надзора) или проведения проверок и административных регламентах предоставления государственных услуг" приказываю:

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](#P42) предоставления государственной услуги "Выдача удостоверения многодетной семьи Ивановской области".

2. Внести в приказ Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 21.06.2012 N 180-о.д.н. "Об утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг" следующее изменение:

приложение 6 признать утратившим силу.

3. Юридическому отделу Департамента обеспечить направление настоящего приказа:

в пресс-службу Правительства Ивановской области для официального опубликования;

в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Ивановской области для включения в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации и проведения юридической экспертизы.

Начальник Департамента

И.Г.ЭРМИШ

Утвержден

приказом

Департамента

социальной защиты населения

Ивановской области

от 08.04.2013 N 109-о.д.н.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

"ВЫДАЧА УДОСТОВЕРЕНИЯ МНОГОДЕТНОЙ СЕМЬИ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Приказов Департамента социальной защиты населения Ивановской областиот 24.06.2013 N 200-о.д.н., от 27.03.2014 N 105-о.д.н.,от 18.05.2016 N 149-о.д.н., от 28.06.2018 N 33, от 17.09.2018 N 55,от 22.10.2019 N 97) |

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверения многодетной семьи Ивановской области (далее - Административный регламент, государственная услуга) устанавливает стандарт и порядок предоставления Департаментом социальной защиты населения Ивановской области (далее - Департамент) и территориальными органами Департамента социальной защиты населения Ивановской области (далее - территориальные органы социальной защиты населения) государственной услуги, а также порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу.

1.2. Круг заявителей (их представителей)

1.2.1. В качестве заявителей для получения удостоверения многодетной семьи Ивановской области выступают супруги, совместно проживающие и ведущие совместное хозяйство (один из родителей), в составе семьи которых имеются трое и более детей в возрасте до 18 лет, либо их уполномоченные представители.

1.3. Требования к порядку информирования

о предоставлении государственной услуги

(в ред. Приказа Департамента социальной защиты населения

Ивановской области от 17.09.2018 N 55)

1.3.1. Информация о предоставлении государственной услуги и услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, предоставляется гражданам:

а) непосредственно специалистами территориальных органов социальной защиты населения, Департамента при личном обращении граждан;

б) с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты;

в) посредством средств массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения на информационных стендах территориальных органов социальной защиты населения;

г) путем проведения встреч с населением (сходов граждан);

д) путем размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на сайте Департамента (www.szn.ivanovoobl.ru), в областной государственной информационной системе "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ивановской области" (www.pgu.ivanovoobl.ru) и федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Порталы услуг).

1.3.2. На сайте Департамента размещаются следующие документы и информация:

а) полное наименование и почтовые адреса территориальных органов социальной защиты населения;

б) номера телефонов структурных подразделений территориальных органов социальной защиты населения;

в) режим работы территориальных органов социальной защиты населения;

г) текст Административного регламента с приложениями.

1.3.3. На информационных стендах, в памятках, размещаемых в свободном доступе для посетителей в помещениях территориальных органов социальной защиты населения, филиалов областного государственного казенного учреждения "Центр по обеспечению деятельности территориальных органов социальной защиты населения" (далее - филиалы ОГКУ), многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), отражается следующая информация:

а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию государственной услуги;

б) извлечения из текста Административного регламента с приложениями;

в) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

г) образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования к ним;

д) схема размещения специалистов и режим приема ими граждан;

е) сведения о сроках предоставления государственной услуги в целом и максимальных сроках выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов и т.д.;

ж) порядок получения консультаций по вопросам получения государственной услуги в территориальных органах социальной защиты населения;

з) порядок обжалования решений, действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных услуг, и их работников.

Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.4. Изменения в информацию о порядке предоставления государственной услуги, размещенную в соответствии с [пунктом 1.3.3](#P77) Административного регламента, должны своевременно, не позднее 3 дней со дня изменения, вноситься специалистами, ответственными за ее обновление.

1.3.5. Получение заявителем сведений о ходе предоставления государственной услуги способами, предусмотренными [подпунктами "а"](#P67), ["б" пункта 1.3.1](#P68) Административного регламента, осуществляется в порядке, установленном [подразделом 3.2](#P431) Административного регламента.

1.3.6. Сведения о графике (режиме) работы территориальных органов социальной защиты населения, филиалов ОГКУ, Департамента сообщаются по телефонам, а также размещаются на вывесках при входе в здание, на информационных стендах.

Контактная информация многофункционального центра размещается на Портале центров предоставления услуг Ивановской области (mfc.ivanovoobl.ru), официальном сайте Департамента развития информационного общества Ивановской области (it.ivanovoobl.ru) и в областной государственной информационной системе "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ивановской области" (www.pgu.ivanovoobl.ru).

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Выдача удостоверения многодетной семьи Ивановской области.

2.2. Наименование органов и учреждений,

предоставляющих государственную услугу

2.2.1. Государственную услугу предоставляет Департамент.

Непосредственными исполнителями по предоставлению государственной услуги являются территориальные органы социальной защиты населения, обеспечение деятельности территориальных органов социальной защиты населения осуществляют ОГКУ и филиалы ОГКУ.

2.2.2. При предоставлении государственной услуги заявитель взаимодействует с филиалами ОГКУ.

2.2.3. Основными задачами Департамента при организации предоставления государственной услуги являются:

а) обеспечение эффективной организации и координации предоставления государственной услуги;

б) перспективное планирование повышения качества предоставления государственных услуг;

в) информационное и методическое обеспечение деятельности территориальных органов социальной защиты населения, ОГКУ, филиалов ОГКУ по предоставлению государственной услуги;

г) осуществление эффективного контроля качества предоставления государственной услуги;

д) своевременная выдача бланков удостоверений на основании заявок территориальных органов социальной защиты населения.

2.2.4. Основными задачами территориальных органов социальной защиты населения, филиалов ОГКУ являются:

а) предоставление государственной услуги в полном соответствии с требованиями действующего законодательства и Административного регламента;

б) обеспечение высокой культуры обслуживания граждан;

в) оптимальная расстановка и эффективное использование трудовых, материально-технических, информационных ресурсов, задействованных в процессе предоставления государственной услуги;

г) достижение показателей качества и доступности государственной услуги, определенных [пунктом 2.14.1](#P355) Административного регламента.

2.2.5. К полномочиям территориальных органов социальной защиты населения и филиалов ОГКУ относятся:

- консультирование граждан по предоставлению государственной услуги;

- принятие и регистрация заявлений на выдачу удостоверения многодетной семьи Ивановской области; документов, необходимых для выдачи удостоверения, их проверка;

- определение права на получение государственной услуги;

- осуществление взаимодействия с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, в целях предоставления государственной услуги гражданам;

- формирование информационной базы данных АС "Адресная социальная помощь" для предоставления государственной услуги;

- формирование в отношении каждого заявителя личного дела, включающего документы, необходимые для принятия решения, и принятые решения, его ведение, хранение.

Специалисты территориальных органов социальной защиты населения и филиалов ОГКУ осуществляют свою деятельность в соответствии с полномочиями, установленными должностными регламентами, должностными инструкциями соответственно.

2.2.6. Кроме того, к полномочиям территориальных органов социальной защиты населения относятся:

- формирование заявок на выдачу бланков удостоверений в Департамент;

- принятие решения о выдаче, отказе в выдаче, прекращении действия удостоверения многодетной семьи Ивановской области.

2.2.7. При предоставлении государственной услуги осуществляется взаимодействие с:

- территориальными органами социальной защиты населения Ивановской области в части представления сведений о получателях удостоверения многодетной семьи Ивановской области;

- со средствами массовой информации в целях обеспечения своевременного информирования населения о принимаемых Правительством Ивановской области и Департаментом решениях и осуществляемых практических действиях по предоставлению государственной услуги.

2.2.8. Специалисты, взаимодействующие в силу должностных обязанностей с заявителями при предоставлении государственной услуги, обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства, быть вежливыми и тактичными.

При предоставлении государственной услуги специалисты должны исходить из принципа добросовестности заявителей, предполагая, что граждане действуют в соответствии с действующим законодательством и не злоупотребляют своими правами во вред третьим лицам.

2.2.9. Специалисты, участвующие в предоставлении государственной услуги, не вправе требовать от заявителя:

- осуществления действий, 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 перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, утвержденный Правительством Ивановской области;

- 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 следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

(п. 2.2.9 введен Приказом Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 17.09.2018 N 55)

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является выдача удостоверения многодетной семьи Ивановской области либо отказ в выдаче удостоверения многодетной семьи Ивановской области.

Процедура предоставления государственной услуги завершается путем получения одним из родителей (обоими родителями) удостоверения либо направлением уведомления об отказе в выдаче удостоверения (приложение 3 к Административному регламенту - не приводится) с указанием основания отказа.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

Общий срок выполнения административных процедур по консультированию и информированию заявителя составляет от 20 до 45 минут, в зависимости от объема запрашиваемой консультации.

Максимальный срок выполнения действий по выдаче Департаментом бланков удостоверений территориальным органам социальной защиты населения составляет 1 рабочий день.

Выдача удостоверений (уведомление об отказе в выдаче) производится заявителю в необходимом количестве экземпляров в течение 15 дней с момента обращения одного из родителей в территориальный орган социальной защиты населения за предоставлением государственной услуги.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие

предоставление государственной услуги

(в ред. Приказа Департамента социальной защиты населения

Ивановской области от 17.09.2018 N 55)

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), подлежит обязательному размещению на официальном сайте Департамента в сети Интернет, в региональном реестре и на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ивановской области.

Департамент обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на своем официальном сайте в сети Интернет, а также в соответствующем разделе регионального реестра.

2.6. 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

2.6.1. Обязанность по представлению документов возложена на заявителя, за исключением документов, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций и не включены в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

2.6.2. Документы, необходимые для получения удостоверения гражданами, указанными в [пункте 1.2.1](#P59) Административного регламента:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование документа | Порядок представления документа (представляется заявителем или запрашивается в порядке межведомственного взаимодействия, если не представлен заявителем по собственной инициативе) |
| 1 | заявление о выдаче удостоверения многодетной семьи Ивановской области и согласие на обработку персональных данных (приложение 4 к Административному регламенту - не приводится) | представляются заявителем |
| 2 | документ, удостоверяющий личность заявителя | представляется заявителем |
| 3 | справки с места обучения детей (для дошкольников - из детского дошкольного учреждения или поликлиники) | представляются заявителем |
| 4 | свидетельства о рождении детей | представляются заявителем |
| 5 | фотографии родителей размером 3 x 4 см | представляются заявителем |
| 6 | справка (сведения) о составе семьи заявителя | запрашивается в порядке межведомственного взаимодействия, если не представлена заявителем по собственной инициативе |

(п. 2.6.2 в ред. Приказа Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 22.10.2019 N 97)

2.6.3. Документы, необходимые для получения дубликата удостоверения гражданами, указанными в [пункте 1.2.1](#P59) Административного регламента:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование документа | Порядок представления документа (представляется заявителем или запрашивается в порядке межведомственного взаимодействия, если не представлен заявителем по собственной инициативе) |
| 1 | заявление на выдачу дубликата удостоверения многодетной семьи Ивановской области и согласие на обработку персональных данных (приложение 5 к Административному регламенту - не приводится) | представляются заявителем |
| 2 | испорченное удостоверение (в случае порчи удостоверения) | представляется заявителем |
| 3 | справка из органов внутренних дел, подтверждающая, что данное удостоверение не найдено (в случае утраты удостоверения) | запрашивается в порядке межведомственного взаимодействия, если не представлена заявителем по собственной инициативе |
| 4 | документы, указанные в [строках 2](#P175) - [6 пункта 2.6.2](#P187) Административного регламента | представляются заявителем |

2.6.4. В определенных случаях дополнительно к документам, указанным в [пунктах 2.6.2](#P167) - [2.6.3](#P192) Административного регламента, представляются следующие документы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование документа | Порядок представления документа (представляется заявителем или запрашивается в порядке межведомственного взаимодействия, если не представлен заявителем по собственной инициативе) |
| 1 | если обращается представитель заявителя: |  |
| 1.1 | доверенность на представителя заявителя | представляется представителем заявителя |
| 1.2 | документ, удостоверяющий личность представителя заявителя | представляется представителем заявителя |

2.6.5. Заявитель несет ответственность за достоверность и полноту представленных им сведений и документов, обязанность по представлению которых на него возложена.

Документы, необходимые для выдачи удостоверения многодетной семьи Ивановской области, могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных в установленном порядке.

Необходимые копии документов изготавливаются специалистами, ответственными за прием документов, если заявитель не представил указанные копии самостоятельно. При представлении копий документов заявителем представляются их оригиналы. Указанные специалисты заверяют в установленном порядке копии представленных документов, оригиналы которых возвращаются заявителю.

2.6.6. Специалисты, участвующие в предоставлении государственной услуги, не вправе требовать от заявителя:

представления документов и информации, не предусмотренных [пунктами 2.6.2](#P167) - [2.6.3](#P192) Административного регламента;

осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

2.6.7. К услугам, необходимым и обязательным для получения государственной услуги, отнесено:

удостоверение доверенности на представителя заявителя.

2.6.8. Документами, необходимыми для получения необходимых и обязательных услуг в рамках получения государственной услуги, являются документы, удостоверяющие личность.

2.6.9. Заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, представляются заявителем в территориальный орган социальной защиты населения, филиал ОГКУ по месту жительства (по месту пребывания, если место жительства находится на территории Ивановской области) путем подачи специалисту, ведущему прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, обязанность по представлению которых возложена на заявителя.

В случае направления документов по почте заказным письмом (бандеролью с описью вложенных документов и уведомлением о вручении) документы направляются в адрес территориального органа социальной защиты населения.

При поступлении заявления в форме электронного документа без необходимых документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, заявителю в течение трех рабочих дней направляется электронное сообщение о поступлении заявления с указанием перечня документов, которые необходимо представить. Срок предоставления государственной услуги в таком случае исчисляется со дня представления заявителем всех необходимых документов, обязанность по представлению которых на него возложена.

2.6.10. Требования, предъявляемые к представляемым документам:

- документы должны поддаваться прочтению;

- фамилии, имена и отчества должны быть написаны полностью и соответствовать документам, удостоверяющим личность;

- в документах не должно быть приписок, неоговоренных исправлений, а также документов, исполненных карандашом, документов с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание;

- копии документов, направляемые по почте, должны быть заверены в соответствии с требованиями законодательства;

- документы, направляемые в электронном виде, должны быть подписаны электронной подписью.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа

в приеме документов, необходимых для предоставления

государственной услуги

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не имеется.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа

в предоставлении государственной услуги

2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги заявителю являются:

- несоответствие статуса заявителя, обратившегося за предоставлением государственной услуги, категориям заявителей, указанных в [пункте 1.2.1](#P59) Административного регламента;

- в составе семьи имеются менее троих детей в возрасте до 18 лет, в т.ч. в связи с лишением родительских прав, помещением ребенка/детей на полное государственное обеспечение, за исключением детей, обучающихся в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья;

- место жительства семьи находится не на территории Ивановской области;

- представление заявителем заведомо недостоверных сведений, сокрытие данных, влияющих на право выдачи удостоверения многодетной семьи Ивановской области;

- отсутствие в заявлении подписи и указания фамилии, имени, отчества заявителя;

- непредставление или представление не в полном объеме документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, предусмотренных [пунктами 2.6.2](#P167) - [2.6.3](#P192) Административного регламента.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для признания

удостоверения недействительным

2.9.1. Удостоверение считается недействительным (прекращает свое действие) в случае:

а) помещения ребенка/детей на полное государственное обеспечение (если в семье остается менее троих детей), за исключением детей, обучающихся в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья;

б) лишения родительских прав;

в) выезда семьи на постоянное место жительства за пределы Ивановской области;

г) если в семье остается менее троих детей надлежащего возраста.

2.9.2. При возникновении обстоятельств, влекущих признание удостоверения недействительным, получатели мер социальной поддержки обязаны в течение одного месяца сообщить о них в территориальный орган социальной защиты населения или филиал ОГКУ.

2.10. Порядок, размер и основания взимания платы

за предоставление государственной услуги

2.10.1. Государственная услуга предоставляется членам многодетных семей бесплатно.

2.11. Максимальное время ожидания в очереди при подаче

заявления и документов на предоставление государственной

услуги и при получении результата ее предоставления

2.11.1. Максимальное время ожидания заявителями в очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут.

2.11.2. В целях исключения очередей в местах приема документов используется предварительная запись на прием.

2.11.3. При подаче документов по предварительной записи время ожидания не должно превышать 5 минут с момента времени, на который была осуществлена запись.

2.11.4. Время ожидания в очереди на прием к специалисту или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.11.5. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

2.12. Сроки и порядок регистрации заявления

о предоставлении государственной услуги

2.12.1. Заявления о предоставлении государственной услуги, поступившие в территориальные органы социальной защиты населения от гражданина лично или почтовым отправлением, регистрируются в журнале регистрации заявлений граждан (приложение 6 к Административному регламенту - не приводится) в течение 1 дня с даты поступления. Журнал регистрации заявлений граждан ведется на бумажном носителе.

2.12.2. При получении по почте заявления на предоставление государственной услуги и иных документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги, специалист, ответственный за ведение делопроизводства, производит регистрацию указанных документов в соответствии с правилами делопроизводства и передает специалисту, ответственному за прием документов для предоставления государственной услуги, не позднее одного рабочего дня с момента их получения от организации почтовой связи.

2.12.3. Специалист, ответственный за прием документов, вносит в журнал регистрации заявлений граждан (приложение 6 к Административному регламенту) следующие записи:

а) порядковый номер записи;

б) дату поступления заявления и документов/способ представления заявителем заявления и документов;

в) фамилию, имя, отчество заявителя/фамилию, имя, отчество представителя заявителя;

г) число, месяц и год рождения заявителя;

д) категорию, к которой относится заявитель и по которой он обратился за получением государственной услуги;

е) адрес заявителя (место жительства/место пребывания);

ж) вид государственной услуги;

з) результат рассмотрения заявления и представленных заявителем (представителем заявителя) документов (документы приняты).

2.12.4. Специалист, ответственный за прием документов, при личном обращении заявителя оформляет расписку о приеме документов с учетом требований [подпункта "з" пункта 3.3.4](#P507) Административного регламента, передает заявителю экземпляр расписки о приеме документов, предлагает заявителю расписаться в бланке заявления о получении расписки.

2.12.5. Специалист, ответственный за прием документов, при поступлении заявления посредством почтовой связи направляет расписку (уведомление) о приеме документов с учетом требований [пункта 3.3.4](#P478) Административного регламента.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется

государственная услуга

2.13.1. Требования к размещению и оформлению помещений, в которых предоставляется государственная услуга:

- помещения следует размещать в центре обслуживаемой территории на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, либо в отдельно стоящих зданиях для свободного доступа заявителей;

- проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется предоставление государственной услуги, должны осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

2.13.2. Требования к парковочным местам:

- на территории, прилегающей к месторасположению помещения, в котором предоставляется государственная услуга, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется в зависимости от интенсивности работы и количества заявителей, но не должно быть менее 3 машино-мест;

- доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.13.3. Требования к оформлению входа в здание:

- входы в помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

- вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании органа, предоставляющего государственную услугу.

2.13.4. Требования к присутственным местам:

- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах);

- присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей;

- у входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов и т.д.);

- помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям;

- присутственные места оборудуются системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами;

- места предоставления государственной услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

- в период с октября по май в местах ожидания должны работать гардероб либо размещаться специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды;

- вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями;

- помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.13.5. Требования к местам для информирования:

- места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов, обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;

- информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам-колясочникам.

2.13.6. Требования к местам для ожидания:

- места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов;

- места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов;

- места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма;

- места ожидания должны находиться в холле или ином специально приспособленном помещении площадью не менее 15 квадратных метров;

- для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

2.13.7. Требования к местам приема заявителей:

- помещения для приема заявителей организуются в виде отдельных кабинетов или окон для приема и выдачи документов;

- каждое рабочее место или окно оформляется информационными табличками с указанием номера кабинета или окна, фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего прием и выдачу документов, времени перерыва на обед;

- при нахождении двух и более специалистов, ведущих прием в одном помещении, рабочее место каждого должно быть обособлено перегородками, иными способами;

- место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов;

- в целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются;

- каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым для предоставления государственной услуги информационным базам данных, печатающим устройством.

2.13.8. Требования к обеспечению доступности для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) зданий, помещений, в которых предоставляется государственная услуга:

- создание условий для беспрепятственного доступа к зданию, помещению, а также для беспрепятственного пользования средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здание, помещение, а также входов и выходов из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию, помещению и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск в здание, помещение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- оказание работниками органов и организаций, предоставляющих государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

(пп. 2.13.8 введен Приказом Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 18.05.2016 N 149-о.д.н.)

2.14. Показатели доступности и качества

государственной услуги

2.14.1. Показатели оценки доступности и качества государственной услуги представлены в следующей таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Единица измерения | Нормативное значение показателя |
| Показатели доступности |
| 1 | Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления государственной услуги, способах, порядке и условиях ее получения (в том числе размещение информации на официальном сайте Департамента социальной защиты населения Ивановской области, информационных стендах, размещенных в помещениях, где предоставляется государственная услуга, наличие памяток, буклетов) | да/нет | да |
| (в ред. Приказа Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 28.06.2018 N 33) |
| 2 | Наличие возможности (доступность) получения государственной услуги (отдельных процедур) в электронном виде (в соответствии с этапами перевода государственных услуг на предоставление в электронном виде) | да/нет | нет |
| 3 | Доступность государственной услуги в электронном виде | да/нет | нет |
| 4 | Доступность предварительной записи на прием | % | > 20% |
| Показатели качества |
| 5 | Соблюдение сроков ожидания приема | да/нет | да |
| 6 | Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление государственной услуги в общем количестве заявлений на предоставление государственной услуги | % | 100 |
| 7 | Обоснованность и правильность предоставления государственной услуги | % | 100 |
| 8 | Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление государственной услуги | % | 0 |
| 9 | Соответствие должностных регламентов (инструкций) специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, Административному регламенту в части описания в них административных действий, прав, обязанностей и ответственности | да/нет | да |

2.14.2. Доступность предварительной записи определяется как удельный вес запросов, принятых от заявителей, обратившихся по предварительной записи, к общему количеству запросов, рассмотренных за отчетный период. Оценивается также наличие возможности осуществления предварительной записи по телефону, по электронным запросам.

2.14.3. Обоснованность и правильность предоставления государственной услуги определяется как удельный вес личных дел получателей государственной услуги, по которым при проведении проверок не выявлены нарушения, к общему количеству проверенных личных дел.

2.15. 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

(в ред. Приказа Департамента социальной защиты населения

Ивановской области от 22.10.2019 N 97)

К услугам, необходимым и обязательным для получения государственной услуги, относится нотариальное удостоверение документов, в том числе доверенностей и переводов, осуществляемое нотариальными конторами.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения

3.1. Перечень административных процедур

Предоставление государственной услуги по выдаче удостоверения включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование и консультирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги;

- прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- предоставление сведений о ходе оказания государственной услуги;

- межведомственное взаимодействие по вопросу предоставления документов (сведений), обязанность по предоставлению которых не возложена на заявителя;

- проверка права заявителя на выдачу удостоверения, выдача удостоверения многодетной семьи Ивановской области (дубликата удостоверения) либо принятие решения об отказе в выдаче удостоверения;

- прием и регистрация документов и информации, подтверждающих утрату права на получение государственной услуги, влекущих прекращение предоставления услуги, а также принятие решения о прекращении действия удостоверения многодетной семьи Ивановской области;

- формирование и хранение личных дел многодетных семей;

- выдача справки о выдаче (невыдаче) удостоверения многодетной семьи.

Абзац утратил силу. - Приказ Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 17.09.2018 N 55.

3.2. Информирование и консультирование граждан

по вопросам предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина в Департамент, территориальный орган социальной защиты населения, филиал ОГКУ лично, в электронной форме или по телефону.

3.2.2. При информировании граждан по телефону или при личном приеме специалисты, осуществляющие информирование граждан, должны:

а) корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства;

б) проводить консультацию без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций, комментариев ситуации;

в) задавать только уточняющие вопросы в интересах дела.

3.2.3. При ответе на телефонные звонки специалист, осуществляющий консультирование, сняв трубку, должен представиться, назвав:

- наименование органа;

- фамилию.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать "параллельных" разговоров с окружающими людьми и по другим телефонам.

Специалист, осуществляющий консультирование, грамотно, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно.

В конце консультирования необходимо кратко подвести итог и перечислить гражданину меры, которые надо принять.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

Если специалист не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, заявителю предлагается оставить контактный телефон или адрес, по которому ему будет предоставлена консультация. В таком случае информация о гражданине заносится в журнал запрошенных консультаций (приложение 7 к Административному регламенту - не приводится).

При желании заявителя получить консультацию по телефону, консультирование осуществляется не позднее дня, следующего за днем обращения за консультацией. При желании заявителя получить консультацию в письменном виде, консультирование осуществляется письменно в течение 5 рабочих дней со дня обращения за консультацией.

3.2.4. В случае личного обращения граждан в рамках информирования и консультирования по предоставлению государственной услуги:

а) время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут;

б) продолжительность личного приема не должна превышать 15 минут;

в) специалисты, осуществляющие личный прием, должны принять необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Специалист при необходимости выдает заявителю форму заявления и список документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, на бумажном носителе, поясняет порядок получения необходимых документов и требования, предъявляемые к ним. По желанию заявителя данная информация может быть также представлена на бумажном носителе в виде памятки;

г) информация о гражданине, желающем получить консультацию, и содержание устного обращения вносятся специалистом в журнал регистрации обращений граждан (приложение 8 к Административному регламенту - не приводится);

д) ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, а также при несогласии гражданина на получение устного ответа, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В последнем случае устное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с требованиями, установленными [пунктом 3.2.5](#P454) Административного регламента.

3.2.5. Требование письменного ответа при устном обращении гражданина и письменные обращения граждан подлежат регистрации в соответствии с правилами делопроизводства, в том числе в системе электронного документооборота и делопроизводства в срок не позднее следующего дня после их поступления.

3.2.6. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в электронной форме, даются в установленном порядке в течение 30 дней со дня регистрации обращения заявителя. Специалисты грамотно готовят разъяснения в пределах установленной компетенции.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, по решению начальника Департамента, руководителя территориального органа социальной защиты населения, ОГКУ, филиала ОГКУ срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен дополнительно до 30 календарных дней. В таком случае заявителю направляется промежуточный ответ с описанием действий, совершаемых по его обращению.

3.2.7. Письменный ответ подписывается начальником Департамента, руководителем территориального органа социальной защиты населения, ОГКУ, филиала ОГКУ либо лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы, телефон и адрес электронной почты исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом, через интернет-сайт в зависимости от способа обращения гражданина за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении гражданина.

(в ред. Приказа Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 28.06.2018 N 33)

3.2.8. Информация по запросу на сайте размещается в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней, а в случаях, требующих дополнительной проработки, проведения консультаций либо направления запросов в сторонние организации, - в течение 30 календарных дней.

3.2.9. Если гражданина не удовлетворяет полученная консультация, он может обратиться (устно или письменно) к начальнику соответствующего структурного подразделения Департамента, заместителю начальника Департамента, курирующему данный вопрос, руководителю территориального органа социальной защиты населения, филиала ОГКУ. Если гражданина не устраивают полученные консультации, он обращается к начальнику Департамента.

3.2.10. Результатом административной процедуры является предоставление гражданам информации о государственной услуге и порядке ее получения.

3.3. Прием и регистрация заявления и документов,

необходимых для предоставления государственной услуги

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является обращение заявителя в территориальный орган социальной защиты населения, филиал ОГКУ, лично или посредством почтового отправления. Заявление подается по форме, определенной приложением 4, в случае получения дубликата удостоверения - приложением 5 к Административному регламенту.

3.3.2. Заявителям должна быть предоставлена возможность осуществить предварительную запись по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении к специалисту.

(в ред. Приказа Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 28.06.2018 N 33)

При осуществлении предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные и желаемое время представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения специалистом в журнал предварительной записи граждан (приложение 9 к Административному регламенту - не приводится), который ведется на бумажном и (или) электронном носителях, следующей информации:

фамилия, имя, отчество заявителя;

адрес места проживания;

дата (месяц, число) и время (часы, минуты) приема;

причина обращения.

Заявителю по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении лично сообщаются дата и время представления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

3.3.3. Личный прием заявителей в целях подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется специалистом, ответственным за прием документов, в рабочее время согласно графику работы органа или учреждения, в порядке очереди с учетом предварительной записи. При личном приеме заявитель или его представители предъявляют специалисту документы, удостоверяющие их личность, место жительства, категорию, статус заявителя.

Заявление посредством почтового отправления направляется с объявленной ценностью при его пересылке, описью вложения и уведомлением о вручении. В этом случае подписи на заявлении, верность копий документов, предусмотренных [пунктами 2.6.2](#P167) - [2.6.3](#P192) Административного регламента, должны быть засвидетельствованы в установленном законодательстве порядке.

3.3.4. В ходе приема документов, необходимых для предоставления государственной услуги, специалист, ответственный за прием документов:

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.В официальном тексте Приказа Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 24.06.2013 N 200-о.д.н., вносящего изменения в данный документ, видимо, допущена опечатка: имеется в виду пункт 2.12.3, а не 2.12.5. |

а) регистрирует заявления в журнале регистрации заявлений граждан в соответствии с [пунктом 2.12.5](#P291) Административного регламента.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 5 минут;

б) устанавливает личность обратившегося гражданина путем проверки документа, удостоверяющего его личность, проверяет категорию (статус) заявителя.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 3 минуты;

в) информирует при личном приеме заявителя о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 5 минут;

г) проверяет правильность заполнения заявления, в том числе полноту внесенных данных, наличие и актуальность документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, и документов, обязанность по представлению которых не возложена на заявителя, но представленных заявителем самостоятельно. Проверяет документы на соответствие требованиям, указанным в [пункте 2.6.10](#P237) Административного регламента.

Срок выполнения действия составляет не более 2 минут на документ, состоящий не более чем из 3 страниц. При большем количестве страниц срок увеличивается на 2 минуты для каждых 3 страниц представляемых документов. Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 10 минут.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении, специалист, ответственный за прием документов, помогает заявителю оформить заявление.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 10 минут;

д) при личном приеме - осуществляет проверку представленных документов на соответствие оригиналам и заверение их копий путем проставления заверительной надписи с указанием фамилии, инициалов и даты заверения.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 3 минуты.

Если копии необходимых документов не представлены, осуществляет копирование документов, проставляет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии, инициалов, даты, возвращает заявителю оригиналы документов, с которых были сняты копии.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 2 минуты на каждые 3 страницы копируемых документов;

е) специалист выдает (направляет) заявителю расписку о приеме заявления и документов.

В расписке о приеме документов указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- дата приема заявления и документов;

- порядковый номер записи в журнале регистрации заявлений граждан;

- фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, сделавшего соответствующую запись в журнале регистрации заявлений граждан, а также его подпись;

- дата, с которой можно обратиться за получением результата предоставления государственной услуги.

В ходе личного приема расписка выдается заявителю под роспись.

При направлении заявления посредством почтового отправления расписка направляется на адрес, указанный в заявлении.

На бланке заявления ставится подпись заявителя о получении расписки либо проставляется отметка о дате направления расписки и исходящем номере, проставляется подпись специалиста, направившего (выдавшего) расписку.

Продолжительность данного действия не должна превышать 5 минут;

ж) при наличии технической возможности специалист, ответственный за прием документов, вносит необходимые сведения в АС "Адресная социальная помощь";

з) при поступлении заявления без приложения документов, которые в соответствии с [пунктами 2.6.2](#P167) - [2.6.3](#P192) Административного регламента могут быть запрошены в порядке межведомственного информационного взаимодействия, специалист, ответственный за прием документов, запрашивает соответствующие документы у иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг (далее - межведомственное взаимодействие), в порядке, предусмотренном [разделом 3.5](#P526) Административного регламента.

3.3.5. Общее время административной процедуры по приему документов не должно превышать 30 минут.

3.3.6. Результатами административной процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются выдача (направление) заявителю расписки о приеме документов и формирование комплекта документов, принятых от заявителя.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 45 минут.

3.4. Предоставление сведений о ходе оказания

государственной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению сведений о ходе оказания государственной услуги является обращение заявителя:

а) по справочным телефонам территориального органа социальной защиты населения, которые указываются в расписке о приеме документов;

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом Приказа Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 24.06.2013 N 200-о.д.н., вносящего изменения в данный документ. |

в) в письменной форме (по почте, электронной почте);

г) в ходе личного приема граждан.

3.4.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа или учреждения, фамилии лица, принявшего телефонный звонок. В рамках предоставления сведений заявителю сообщается о специалистах, которым поручено рассмотрение заявления, об административной процедуре, на которой находится предоставление государственной услуги, о сроках предоставления государственной услуги, способе уведомления заявителя, о результате предоставления государственной услуги (при его наличии).

Время разговора по телефону не должно превышать 5 минут.

3.4.3. Информирование граждан о ходе предоставления государственной услуги при обращении лично или в письменной форме осуществляется в порядке, предусмотренном [пунктами 3.2.4](#P448) - [3.2.7](#P457) Административного регламента.

3.4.4. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю сведений о ходе оказания государственной услуги.

3.5. Межведомственное взаимодействие по вопросу

предоставления документов (сведений), обязанность

по предоставлению которых не возложена на заявителя

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры по межведомственному взаимодействию является поступление заявления без приложения документов, которые в соответствии с [пунктами 2.6.2](#P167) - [2.6.3](#P192) Административного регламента могут быть запрошены в порядке межведомственного взаимодействия.

В этом случае в зависимости от представленных заявителем документов специалист, принявший документы, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, в течение 1 рабочего дня со дня принятия документов осуществляет подготовку и направление в соответствии с [пунктом 2.6.2](#P167) Административного регламента запросов в органы местного самоуправления и подведомственные им организации - о сведениях о гражданах, зарегистрированных совместно с заявителем.

3.5.2. Процедуры межведомственного взаимодействия, предусмотренные [пунктом 3.5.1](#P530) Административного регламента, осуществляются специалистами в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ивановской области, указанными в [пункте 2.5.2](#P152) Административного регламента, и соответствующими соглашениями.

Направление межведомственного запроса и представление документов и информации допускаются только в целях, связанных с предоставлением государственной услуги.

Направление межведомственных запросов территориальными органами социальной защиты населения, филиалами ОГКУ о представлении документов и информации для осуществления деятельности, не связанной с предоставлением государственных услуг или ведением базовых государственных информационных ресурсов в целях предоставления государственных услуг, не допускается, а специалисты, направившие необоснованные межведомственные запросы, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Непредставление (несвоевременное представление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации не может являться основанием для отказа в предоставлении заявителю государственной услуги. Должностное лицо (и) или работник, не представившие (несвоевременно представившие) запрошенные и находящиеся в распоряжении соответствующего органа либо организации документ или информацию, подлежат административной, дисциплинарной или иной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(в ред. Приказа Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 17.09.2018 N 55)

При отсутствии системы межведомственного электронного взаимодействия межведомственное взаимодействие может осуществляться через представление бумажных документов, с дальнейшим переводом их в электронный вид, при необходимости.

3.5.3. В течение 1 дня, следующего за днем получения запрашиваемой информации (документов), специалист, ответственный за прием документов, проверяет полноту полученной информации (документов).

В случае поступления запрошенной информации (документов) не в полном объеме или содержащей противоречивые сведения, специалист уточняет запрос и направляет его повторно. При отсутствии указанных недостатков вся запрошенная информация (документы), полученная в рамках межведомственного взаимодействия, приобщается к пакету документов, принятых у заявителя.

3.5.4. При приеме заявления с приложением полного комплекта документов, предусмотренных [пунктами 2.6.2](#P167) - [2.6.3](#P192) Административного регламента, в том числе документов, обязанность по представлению которых не возложена на заявителя, но которые могут предоставляться гражданами по собственной инициативе, административная процедура по межведомственному взаимодействию не проводится. В этом случае специалист приступает к выполнению процедуры рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги и принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.5.5. Результатом административной процедуры по межведомственному взаимодействию является получение запрошенной информации (документов), необходимой для предоставления государственной услуги заявителю.

3.6. Проверка права заявителя на выдачу удостоверения,

выдача удостоверения многодетной семьи Ивановской области

(дубликата удостоверения) либо принятие решения

об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения)

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры по проверке права заявителя на выдачу удостоверения многодетной семьи Ивановской области (дубликата удостоверения) либо принятию решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) является получение территориальным органом социальной защиты населения или филиалом ОГКУ заявления и полного комплекта документов, необходимых для принятия решения.

При выполнении всех действий в рамках указанной административной процедуры необходимо учитывать сроки предоставления государственной услуги, указанные в [разделе 2.4](#P146) Административного регламента.

3.6.2. Сформированный комплект документов, поступивших от заявителя и в результате межведомственного взаимодействия, в порядке, установленном правилами делопроизводства, поступает на рассмотрение специалиста, ответственного за выдачу удостоверений.

Максимальный срок выполнения действия - 1 рабочий день с момента формирования комплекта документов.

3.6.3. Специалист, ответственный за выдачу удостоверений:

проверяет сформированный комплект документов, информацию (документы), поступившую(шие) в рамках межведомственного взаимодействия, наличие оснований для предоставления государственной услуги либо оснований для отказа в предоставлении государственной услуги в соответствии с [пунктом 2.8.1](#P253) Административного регламента.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.В официальном тексте Приказа Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 24.06.2013 N 200-о.д.н., вносящего изменения в данный документ, видимо, допущена опечатка: в Административном регламенте раздел 3.13 отсутствует, имеется в виду раздел 3.8. |

3.6.4. Специалист, ответственный за выдачу удостоверения, на основании заявления, формирует личное дело заявителя в порядке, предусмотренном [разделом 3.13](#P595) Административного регламента, в случае, если заявитель обратился впервые, или вносит необходимые изменения в личное дело заявителя в случае выдачи дубликата удостоверения.

3.6.5. В случае предоставления заявителем документов, достоверность которых вызывает сомнение, проверка подлинности представленных заявителем документов, полноты и достоверности содержащихся в них сведений осуществляется путем направления межведомственных запросов в течение 1 рабочего дня со дня приема документов.

3.6.6. Специалист, ответственный за выдачу удостоверения, формирует электронное дело получателя удостоверения, внося в программный комплекс АС "Адресная социальная помощь" информацию о заявителе (адрес регистрации, фамилию, имя, отчество, дату рождения, паспортные данные, сведения о документах, подтверждающих право на получение государственной услуги, и иные сведения, предусмотренные программным комплексом);

при повторных обращениях заявителя используются (либо корректируются) сведения, ранее занесенные в программный комплекс.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 30 минут.

3.6.7. Специалист, ответственный за выдачу удостоверения, оформляет бланк удостоверения (приложение 10 к Административному регламенту - не приводится) или, в случае повторного обращения, вносит отметку о продлении удостоверения с указанием срока действия удостоверения и вместе с личным делом передает его на подпись руководителю территориального органа социальной защиты населения.

3.6.8. Руководитель территориального органа социальной защиты населения проверяет личное дело и подписывает удостоверение. Подпись руководителя заверяется гербовой печатью территориального органа социальной защиты населения.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 20 минут.

3.6.9. При выдаче дубликата удостоверения в верхней левой части удостоверения ставится штамп "Дубликат". В этом случае в книге учета выдаваемых удостоверений производится соответствующая запись.

3.6.10. Специалист информирует заявителя по телефону, электронной почте или посредством почтовой связи о возможности получения оформленного удостоверения.

Оформленное удостоверение (дубликат удостоверения) регистрируется в день подписания в соответствии с правилами делопроизводства.

3.6.11. Специалист присваивает номер и регистрирует удостоверение в книге учета выдаваемых удостоверений, которая должна быть пронумерована, прошнурована, скреплена подписью руководителя и печатью органа, выдающего удостоверения (приложение 11 к Административному регламенту - не приводится).

3.6.12. Специалист выдает удостоверение (дубликат удостоверения), заявитель расписывается за получение удостоверения (дубликата удостоверения) в книге учета выдаваемых удостоверений.

3.6.13. Уведомление об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи Ивановской области (приложение 3 к Административному регламенту) направляется специалистом, ответственным за ведение документооборота, заявителю не позднее дня, следующего за днем регистрации, по выбору заявителя по электронному адресу или почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем, посредством отправки факсимильного сообщения, при личном обращении либо по желанию заявителя он информируется по телефону о времени и адресе, где он может получить указанное уведомление.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 5 минут.

3.6.14. Копия выданного удостоверения (дубликата удостоверения) либо второй экземпляр уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги помещается в личное дело, сформированное по обращению заявителя. На втором экземпляре должны быть отражены способ уведомления и дата его направления заявителю.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 3 минут.

3.6.15. Результатом административной процедуры является выдача удостоверения многодетной семьи Ивановской области (дубликата удостоверения) либо направление заявителю уведомления об отказе в выдаче удостоверения.

3.7. Прием и регистрация документов и информации,

подтверждающих утрату права на получение государственной

услуги, влекущих прекращение предоставления услуги,

а также принятие решения о прекращении действия

удостоверения многодетной семьи Ивановской области

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является получение территориальным органом социальной защиты населения от гражданина информации о наступлении обстоятельств, влекущих прекращение действия выданного удостоверения.

3.7.2. Получатели удостоверения обязаны своевременно (в течение одного месяца) извещать территориальные органы социальной защиты населения о наступлении обстоятельств, влекущих прекращение действия выданного удостоверения, предусмотренных [разделом 2.9](#P261) Административного регламента, одним из следующих способов:

при личном обращении;

абзац исключен. - Приказ Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 28.06.2018 N 33;

по почте (заказным письмом);

по электронной почте.

3.7.3. Уведомление о прекращении действия удостоверения может быть представлено заявителю:

при личном обращении;

абзац исключен. - Приказ Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 28.06.2018 N 33;

по почте;

по электронной почте.

3.7.4. Специалист территориального органа социальной защиты населения, получив соответствующие сведения, обязан внести их в программный комплекс АС "Адресная социальная помощь".

3.7.5. Результатом административной процедуры является оформление решения о прекращении действия удостоверения многодетной семьи Ивановской области (приложение 12 Административного регламента - не приводится).

3.8. Формирование и хранение личных дел

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры по ведению и хранению личных дел получателей удостоверения является прием заявления и необходимых документов от заявителя (представителя заявителя).

3.8.2. Личному делу присваивается номер, автоматически присвоенный программным комплексом АС "Адресная социальная помощь".

3.8.3. В личное дело документы подшиваются в следующей последовательности:

- решение о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги;

- заявление о предоставлении государственной услуги;

- копия удостоверения многодетной семьи Ивановской области;

- копия документа, удостоверяющего личность заявителя;

- документ, подтверждающий постоянное проживание заявителя на территории Ивановской области;

- документ, содержащий сведения о регистрации по месту пребывания заявителя, в случае обращения заявителя за предоставлением государственной услуги по месту пребывания и наличия регистрации по месту жительства на территории Ивановской области;

- копии свидетельств о рождении детей;

- справки с места обучения детей (для дошкольников - из детского дошкольного учреждения или поликлиники);

- иные документы, предусмотренные к приобщению в личное дело (вшиваются в хронологическом порядке).

3.8.4. Документы, составляющие личное дело, сформированные в вышеуказанном порядке, вкладываются в обложку и сшиваются скоросшивателем или иным способом.

3.8.5. На лицевой стороне (обложке) личного дела указываются наименование района (города), фамилия, имя, отчество и адрес заявителя, номер выданного удостоверения (номер решения об отказе в выдаче), номер личного дела и через дробь указывается порядковый номер и номер журнала, в который внесена запись о приеме заявления и документов.

3.8.6. Сформированные личные дела хранятся на специально оборудованных стеллажах до окончания срока действия выданного удостоверения многодетной семьи.

3.8.7. Личные дела с истекшим сроком хранения подлежат уничтожению на основании акта о выделении к уничтожению дел, не подлежащих хранению, утвержденного руководителем территориального органа социальной защиты населения.

3.8.9. Результатом административной процедуры является комплектование личного дела представленными документами, а также формирование и ведение архива личных дел получателей удостоверения многодетной семьи Ивановской области.

3.9. Выдача справки о выдаче (невыдаче)

удостоверения многодетной семьи

3.9.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина за предоставлением справки о выдаче (невыдаче) удостоверения многодетной семьи Ивановской области.

3.9.2. Заявителю по его просьбе может быть выдана справка о получении (неполучении) им удостоверения многодетной семьи Ивановской области.

Основанием для начала выдачи справки является обращение заявителя (его представителя) для получения справки.

Заявитель может обратиться одним из следующих способов:

при личном обращении;

по почте;

с использованием электронной почты;

посредством отправки факсимильного сообщения;

абзац исключен. - Приказ Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 28.06.2018 N 33.

Специалист, ответственный за прием документов:

проверяет правомочность заявителя, в том числе полномочия представителя получателя действовать от его имени при получении справки (путем проверки документа, удостоверяющего личность, или путем идентификации заявителя в базе данных);

записывает гражданина в журнал регистрации обращений граждан;

в случае заочного обращения - информирует заявителя о дате и месте получения справки;

готовит (в бумажном или электронном виде) и выдает справку о выдаче (невыдаче) удостоверения многодетной семьи Ивановской области.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 20 минут.

3.9.3. Результатом административной процедуры является предоставление гражданину справки о выдаче (невыдаче) ему удостоверения многодетной семьи Ивановской области.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением

государственной услуги

4.1. Контроль за исполнением Административного регламента и нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, осуществляется в следующих формах:

а) текущего контроля;

б) контроля в виде комплексных проверок (плановых, внеплановых);

в) контроля в виде тематических проверок (плановых, внеплановых);

г) общественного контроля.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляют:

руководители территориальных органов социальной защиты населения, филиалов ОГКУ;

должностные лица, уполномоченные приказом руководителя территориального органа социальной защиты населения;

специалисты, ответственные за выдачу удостоверения.

4.3. Специалисты, ответственные за консультирование и информирование граждан, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Специалисты, ответственные за выдачу удостоверений, несут персональную ответственность за правильность выполнения процедур по приему, контролю соблюдения требований к составу документов, соблюдение сроков запросов недостающих документов, иные действия, обязанность по исполнению которых возложена на них Административным регламентом.

Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах (инструкциях) в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе тематических), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, должностных лиц.

4.5. Контроль в виде комплексных проверок и тематических проверок за соблюдением сроков исполнения Административного регламента и качеством предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами Департамента, в соответствии с полномочиями на проведение проверок, установленными должностными регламентами.

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

4.6. Плановые проверки предоставления государственной услуги проводятся в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным начальником Департамента. План проведения проверок подлежит размещению на официальном сайте Департамента.

В ходе плановой проверки проверяется правильность выполнения всех административных процедур, выполнение требований по осуществлению текущего контроля за исполнением Административного регламента, соблюдение порядка обжалования решений и действий (бездействия) специалистов, должностных лиц, а также оценивается достижение показателей качества и доступности государственной услуги.

4.7. Внеплановые проверки предоставления государственной услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе делопроизводства Департамента. По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

Обращения граждан подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.8. О проведении проверки издается приказ Департамента, и формируется комиссия.

По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. Акт подписывается председателем комиссии и утверждается начальником Департамента.

4.9. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

4.10. Акт с результатами проведенной проверки направляется руководителям территориального органа социальной защиты населения, ОГКУ, филиала ОГКУ для устранения выявленных замечаний в указанный срок.

По окончании указанного срока территориальный орган социальной защиты населения направляет в Департамент информацию о проделанной работе по устранению замечаний и принятых мерах.

4.11. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей, допущенных органами социальной защиты населения, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации начальником Департамента, руководителями территориальных органов социальной защиты населения, ОГКУ, филиалов ОГКУ.

4.12. Общественный контроль за исполнением Административного регламента вправе осуществлять граждане, их объединения и организации посредством:

а) подачи в Департамент своих замечаний к процедуре предоставления государственной услуги или предложений по ее совершенствованию;

б) обжалования решений и действий (бездействия) специалистов, должностных лиц в порядке, установленном [разделом 5](#P668) Административного регламента.

4.13. Должностные лица Департамента, должностные лица, специалисты территориальных органов социальной защиты населения, филиалов ОГКУ, иные уполномоченные на предоставление государственной услуги (проведение отдельных административных процедур в рамках предоставления государственной услуги) лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований Административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

государственную услугу, должностного лица органа,

предоставляющего государственную услугу,

либо государственного служащего

(в ред. Приказа Департамента социальной защиты населения

Ивановской области от 17.09.2018 N 55)

5.1. Гражданин вправе обжаловать любые решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего в ходе предоставления ими государственной услуги в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является несогласие заявителя с действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, участвующих в предоставлении государственной услуги, и решениями, принятыми в ходе предоставления государственной услуги.

Общий порядок досудебного (внесудебного) обжалования регламентирован главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ (в действующей редакции) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ивановской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ивановской области при предоставлении государственных услуг утвержден постановлением Правительства Ивановской области от 28.05.2013 N 193-п.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

При досудебном обжаловании жалоба подается:

а) руководителям территориального органа социальной защиты населения, ОГКУ, филиалов ОГКУ - на решения и действия (бездействие) подчиненных им специалистов;

б) начальнику Департамента - на решения и действия (бездействие) подчиненных ему должностных лиц и руководителей территориальных органов социальной защиты населения, руководителей ОГКУ и филиалов ОГКУ, иных уполномоченных на предоставление государственной услуги лиц;

в) заместителю председателя Правительства Ивановской области, курирующему социальную сферу, - на действия (бездействие) руководителя Департамента.

5.3. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги; органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке; способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Ивановской области; перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, подлежит обязательному размещению на едином портале государственных и муниципальных услуг и региональном портале государственных и муниципальных услуг Ивановской области.

Департамент обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию сведений в соответствующем разделе регионального реестра.

5.4. Обжалование решений и действий (бездействия) специалистов, должностных лиц в судебном порядке осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Приложение 1

к Административному регламенту

Адреса территориальных органов социальной защиты населения,

адреса электронной почты, телефоны, графики работы

Утратили силу. - Приказ Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 17.09.2018 N 55.

Приложение 2

к Административному регламенту

Блок-схема организации предоставления удостоверения

многодетной семьи Ивановской области

Утратила силу. - Приказ Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 17.09.2018 N 55.