



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО  
РАЗВИТИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(МИНТРУД ОБЛАСТИ)**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 05.02.2025 № 4

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении Административного регламента  
предоставления государственной услуги «Выдача удостоверения,  
подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации»**

В соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 05.09.2012 № 861 «О разработке и утверждении органами исполнительной власти Ростовской области административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора)» министерство труда и социального развития Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Административный регламент предоставления государственной услуги «Выдача удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации» согласно приложению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя министра труда и социального развития Ростовской области Мельникову А.М.

Министр

И.Н. Шувалова

Постановление вносит  
отдел предоставления  
выплат семьям с детьми  
и государственной  
социальной помощи

Приложение  
к постановлению  
минтруда области  
от 05.02.2025 № 4

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
предоставления государственной услуги «Выдача удостоверения,  
подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации»

**Раздел I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент предоставления государственной услуги «Выдача удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации» (далее – Административный регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ), постановлениями Правительства Ростовской области от 03.09.2024 № 584 «Об утверждении Порядка выдачи удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации» (далее – Порядок), от 05.09.2012 № 861 «О разработке и утверждении органами исполнительной власти Ростовской области административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора)» в целях оптимизации (повышения качества) предоставления государственной услуги «Выдача удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации» (далее – удостоверение многодетной семьи, удостоверение, государственная услуга).

Административный регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур, административных действий министерства труда и социального развития Ростовской области (далее – минтруд области), органов социальной защиты населения муниципальных районов и городских округов Ростовской области (далее – ОСЗН), многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), порядок взаимодействия с заявителями, иными органами государственной власти.

**2. Круг заявителей**

Удостоверение выдается семьям, являющимся на дату со дня вступления в силу Указа Президента Российской Федерации от 23.01.2024 № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей» многодетными семьями из числа

граждан, определенных частью 1 статьи 12 Областного закона от 22.10.2004

№ 165-ЗС «О социальной поддержке детства в Ростовской области», имеющих регистрацию по месту жительства или месту пребывания на территории Ростовской области, за исключением случая, предусмотренного абзацем вторым настоящего пункта (далее – многодетные семьи).

Допускается наличие у одного из супругов, являющегося членом многодетной семьи, регистрации по месту жительства или месту пребывания в другом субъекте Российской Федерации при условии, что второй супруг, являющийся членом многодетной семьи, и не менее трех несовершеннолетних детей, являющихся членами многодетной семьи, имеют регистрацию по месту жительства или месту пребывания в Ростовской области.

Удостоверение выдается одному из родителей, опекунов, попечителей, приемных родителей из числа членов многодетных семей (далее соответственно – родители, иные законные представители).

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

#### **3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанной услуги, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»**

3.1.1. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляется специалистами:

минтруда области;

ОСЗН;

МФЦ.

Прием граждан ведется без предварительной записи в порядке очереди и по предварительной записи с назначением даты и времени приема гражданина (по желанию граждан).

Консультирование граждан о порядке предоставления государственной услуги может осуществляться:

при личном обращении;

по телефонам приемной граждан минтруда области;

по телефонам приемной граждан ОСЗН;

по письменным обращениям;

в средствах массовой информации;

по электронной почте.

При осуществлении консультирования по телефону специалисты ОСЗН

в соответствии с поступившим запросом предоставляют информацию:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- о перечне категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги.

Информирование по телефону о порядке предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы ОСЗН.

При предоставлении в ходе информирования посредством телефонной и иных средств телекоммуникационной связи гражданину информации, относящейся к его персональным данным, должностное лицо идентифицирует личность гражданина путем проверки корректности названных гражданином фамилии, имени, отчества (при наличии), данных документа, удостоверяющего личность, контрольной информации, указанной в заявлении, принятом ранее при предоставлении иной государственной услуги.

Иные вопросы по предоставлению государственной услуги рассматриваются только на основании личного обращения гражданина.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты ОСЗН подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности дать ответ на вопрос гражданина специалист обязан переадресовать звонок уполномоченному специалисту. Должно производиться не более одной переадресации звонка к специалисту, который может ответить на вопрос гражданина. Время разговора не должно превышать 10 минут.

Информация о предоставлении государственной услуги размещается в открытой и доступной форме на официальном сайте минтруда области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://mintrud.donland.ru> (далее – официальный сайт минтруда области).

3.1.2. При обращении с целью получения информации заявителю необходимо указать фамилию, имя, отчество. Для получения информации о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находятся представленные им документы, заявителю необходимо также указать дату и адрес направления документов.

3.1.3. Обязательный перечень предоставляемой информации (в соответствии с поступившим обращением):

- нормативные правовые акты по вопросам предоставления государственной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного акта);

- перечень необходимых для предоставления государственной услуги

документов;

правила предоставления государственной услуги;  
место размещения информации на официальном сайте минтруда области;  
информация о принятом решении и ходе предоставления услуги (об этапе административной процедуры предоставления государственной услуги) конкретному заявителю.

#### 3.1.4. Обязанности должностных лиц при ответе на обращения граждан.

Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу заявителя, указанному в обращении, в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

Ответ на обращение по электронной почте направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Обращение подлежит регистрации в течение 1 рабочего дня с момента его поступления в минтруд области или ОСЗН.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ может быть подписан министром труда социального развития Ростовской области, его заместителями (лицами, временно исполняющими его обязанности) или начальником управления адресной поддержки населения минтруда области, руководителем ОСЗН или его заместителем (лицом, временно исполняющим его обязанности).

При ответах на телефонные звонки и непосредственные личные обращения заявителей, должностные лица минтруда области и ОСЗН подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

3.1.5. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, а также сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных услуг Российской Федерации» (далее – ЕПГУ) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

Информация на ЕПГУ 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.

### **3.2. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги**

Справочная информация о местонахождении, графике работы, номерах телефонов, адресе официального сайта, электронной почты минтруда области, ОСЗН и МФЦ размещена на информационных стендах в помещениях минтруда области, ОСЗН и МФЦ, на официальном сайте минтруда области, ОСЗН и на ЕПГУ.

Телефон-автоинформатор не предусмотрен.

Информация о предоставлении государственной услуги также размещается в государственной информационной системе «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере». Размещение и получение указанной информации в государственной информационной системе «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи».

## **Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **1. Наименование государственной услуги**

Выдача удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации.

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

Государственная услуга предоставляется ОСЗН.

Выдачу удостоверения многодетной семьи осуществляют ОСЗН по месту регистрации по месту жительства или по месту пребывания и (или) МФЦ по месту регистрации по месту жительства или месту пребывания граждан.

МФЦ участвует в предоставлении государственной услуги в части информирования и консультирования заявителей по вопросам ее предоставления, приема заявления и необходимых документов, выдачи результата предоставления государственной услуги, а также выдачи удостоверения.

Минтруд области осуществляет организационно-методическое руководство, координацию и контроль за деятельностью ОСЗН, полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

В предоставлении государственной услуги в части предоставления отдельных сведений, указанных в пункте 7.1 подраздела 7 настоящего раздела, участвуют следующие органы и организации:

Федеральная налоговая служба Российской Федерации;  
Министерство внутренних дел Российской Федерации;  
Отделение Фонда пенсионного и социального страхования  
Российской Федерации по Ростовской области;

Отдел образования муниципального района или городского округа  
в Ростовской области.

Запрещено требовать от заявителя 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, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Ростовской области.

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

Результатом предоставления гражданам государственной услуги является:  
решение о выдаче удостоверения многодетной семьи. На основании данного решения заявителю выдается удостоверение, подтверждающее статус многодетной семьи в Российской Федерации;  
решение об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи.

### **4. Срок предоставления государственной услуги**

Принятие решения о выдаче удостоверения многодетной семьи или об отказе в его выдаче осуществляется в течение 30 рабочих дней со дня регистрации заявления в ОСЗН, а в случае направления запросов в соответствии с подразделом 7 настоящего раздела - в течение 40 рабочих дней с даты регистрации заявления в ОСЗН.

В течение трех рабочих дней с даты принятия соответствующего решения ОСЗН направляет (выдает) гражданину решение о выдаче либо об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи по форме согласно приложениям № 1, 2 к Административному регламенту.

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

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте минтруда области и ЕПГУ.

### **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, подлежащих предоставлению гражданином**

6.1. Документы для предоставления государственной услуги подаются заявителем:

в ОСЗН;

в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы ЕПГУ;

через МФЦ.

6.2. Для получения удостоверения, внесения в него изменений либо замены удостоверения один из родителей, иных законных представителей обращается в ОСЗН по месту регистрации по месту жительства или по месту пребывания либо в МФЦ по месту регистрации месту жительства или по месту пребывания, с заявлением по форме согласно приложению № 1 к Порядку.

6.2.1. Одновременно с заявлением заявителем представляются следующие документы (либо их заверенные копии):

паспорт гражданина Российской Федерации заявителя и членов его многодетной семьи (для лиц, достигших 14-летнего возраста);

фотография заявителя и его супруга (супруги) (при наличии) или иного законного представителя, являющихся членами многодетной семьи заявителя (при наличии), размером 3 x 4 см в цветном исполнении с четким изображением лица в анфас (в количестве одной штуки на каждого родителя или иного законного представителя), с указанием на обратной стороне фотографии фамилии, имени, отчества (при наличии) соответствующего родителя или иного законного представителя (при обращении за внесением изменений в удостоверение не представляется);

документы (сведения), выданные компетентным органом иностранного государства, о рождении члена многодетной семьи, о заключении (расторжении) брака членом многодетной семьи с заверенным переводом на русский язык в соответствии с законодательством Российской Федерации (при регистрации указанных актов гражданского состояния компетентным органом иностранного государства);

на ребенка в возрасте от 18 до 23 лет, являющегося членом многодетной семьи (при наличии), - справка об обучении ребенка в организации, осуществляющей образовательную деятельность по очной форме обучения.

6.2.2. В случае порчи удостоверения дополнительно к документам, указанным в подпункте 6.2.1 настоящего пункта, прилагается испорченное удостоверение.

6.2.3. В случае утраты удостоверения заявителем представляются документы, указанные в подпункте 6.2.1 настоящего пункта.



6.3. В случае если заявление о выдаче удостоверения многодетной семьи подано с использованием ЕПГУ, заявитель в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления представляет документы (сведения), указанные в подпункте 6.2.1 настоящего пункта.

Заявление и документы (сведения), необходимые для получения государственной услуги, могут быть направлены в форме электронных документов.

Заявления и документы, необходимые для получения государственной услуги, представляемые в форме электронных документов, подписываются в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и статьями 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

6.4. Подача заявления о выдаче удостоверения многодетной семьи посредством ЕПГУ осуществляется с использованием простой электронной подписи, ключ которой получен при личной явке в соответствии с Правилами использования простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг», или усиленной неквалифицированной электронной подписи, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации порядке.

В случае если подача документов происходит посредством ЕПГУ, дополнительная подача заявления и документов, направленных в ОСЗН в форме электронных документов, в какой-либо иной форме не требуется.

6.5. Заявитель несет ответственность за достоверность представленных сведений и документов в соответствии с действующим законодательством.

**7. Исчерпывающий перечень документов,  
необходимых в соответствии с нормативными правовыми  
актами для предоставления государственной услуги, которые  
находятся в распоряжении государственных органов, органов местного  
самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении  
государственной услуги, и которые заявитель вправе представить**

7.1. ОСЗН в рамках межведомственного информационного взаимодействия с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных запрашивает на бумажном носителе или в электронном виде находящиеся в распоряжении у государственных органов,

органов местного самоуправления, подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, следующие документы и сведения, необходимые для предоставления государственной услуги:

7.1.1. В Федеральной налоговой службе Российской Федерации:

- о рождении (за исключением случаев регистрации записи соответствующего акта компетентным органом иностранного государства);

- о рождении (в случае регистрации записи соответствующего акта компетентным органом иностранного государства и наличия сведений в едином федеральном информационном регистре, содержащем сведения о населении Российской Федерации);

- о заключении (расторжении) брака (за исключением случаев регистрации записи соответствующего акта компетентным органом иностранного государства);

- о заключении (расторжении) брака (в случае регистрации записи соответствующего акта компетентным органом иностранного государства и наличия сведений в едином федеральном информационном регистре, содержащем сведения о населении Российской Федерации).

7.1.2. В Министерстве внутренних дел Российской Федерации:

- о регистрации по месту жительства и месту пребывания гражданина Российской Федерации в пределах Российской Федерации.

7.1.3. В отделении Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Ростовской области:

- о номере индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования Российской Федерации гражданина и членов его семьи;

- о законном представителе детей, находящихся под опекой (попечительством) (в случае подачи заявления опекуном (попечителем);

- о лишении родителей родительских прав, об ограничении в родительских правах.

7.1.4. В отделе образования муниципального района или городского округа в Ростовской области:

- о передаче ребенка (детей) на воспитание в приемную семью (в случае подачи заявления приемным родителем).

7.1.5. В исполнительном органе субъекта Российской Федерации, уполномоченным на выдачу удостоверения многодетной семьи:

- о выдаче удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации (в случае если заявитель ранее был зарегистрирован в другом субъекте Российской Федерации).

7.2. Гражданин вправе по своей инициативе представить сведения и документы, указанные в пункте 7.1 настоящего подраздела. Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги.

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

При предоставлении государственной услуги 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 Ростовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

при осуществлении записи на прием в электронном виде совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

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 услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

9.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

несоответствие заявления форме, установленной приложением № 1 к Порядку;

неполное заполнение полей (непредставление сведений, необходимых для заполнения) в форме заявления, установленной приложением № 1 к Порядку;

текст письменного заявления не поддается прочтению;

лицо, обратившееся с заявлением, не является родителем (иным законным представителем);

отказ обратившегося лица предъявить документ, удостоверяющий его личность, предъявление документа, удостоверяющего личность, с истекшим сроком действия;

непредставление (представление в неполном объеме) документов, несоответствие документов требованиям, указанным в подпункте 6.2.1 пункта 6.2 подраздела 6 настоящего раздела;

подача заявителем документов, содержащих подчистки и исправления, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах;

представление копий документов, не заверенных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

подача заявления о выдаче удостоверения в ОСЗН не по месту регистрации по месту жительства или по месту пребывания или МФЦ не по месту регистрации по месту жительства или по месту пребывания.

Заявителю не может быть отказано в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если указанные документы поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на ЕПГУ и официальном сайте минтруда области, ОСЗН.

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

10.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

10.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

семья не соответствует требованиям, установленным подразделом 2 раздела I Административного регламента;

одному из родителей (иному законному представителю) уже выдано удостоверение, являющееся действительным;

наличие в заявлении недостоверных сведений.

Не допускается отказ в предоставлении государственной услуги, в случае если указанные документы поданы в соответствии с информацией о сроках

и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на ЕПГУ и официальном сайте минтруда области, ОСЗН.

### **11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги**

При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не предусматривается.

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

Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

Взимание платы за действия, связанные с организацией предоставления услуги в МФЦ, запрещается.

### **13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги**

Предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, нормативными правовыми актами не предусмотрено.

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

При личном обращении в ОСЗН или МФЦ максимальное время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления государственной услуги, а также при получении результата не должно превышать 15 минут.

### **15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги**

Регистрация заявления, поданного в ОСЗН, производится его работником в течение двух рабочих дней со дня его поступления в Журнале регистрации заявлений на предоставление государственной услуги «Выдача удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации», в том числе в электронном виде по форме согласно приложению № 3

к Административному регламенту.

Регистрация заявления, поданного в МФЦ, осуществляется его работником в день обращения заявителя посредством занесения соответствующих сведений в информационную систему МФЦ с присвоением регистрационного номера.

При направлении заявления через ЕПГУ регистрация электронного заявления производится в автоматическом режиме и не требует участия работника ОСЗН.

В случае поступления документов заявителя о предоставлении государственной услуги в выходные или нерабочие праздничные дни их регистрация осуществляется в первый рабочий день ОСЗН, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

## **16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам**

16.1. В помещении ОСЗН для работы с гражданами размещаются информационные стенды, содержащие информацию по условиям предоставления государственной услуги, графику работы специалистов, образцам заполняемых документов, а также информацию, касающуюся порядка предоставления государственной услуги.

Специалисты ОСЗН, ведущие прием граждан, обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами) и (или) настольными табличками.

Здание должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, в том числе и для инвалидов.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об организации, осуществляющей предоставление государственной услуги:

наименование;

режим работы.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Присутственные места оборудуются:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами, в том числе мультимедийными средствами информирования;

стульями и столами для возможности оформления документов; образцами заявлений.

Места ожидания в очереди на представление документов должны быть оборудованы стульями или скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов.

В ОСЗН организуются помещения для специалистов, ведущих прием заявителей.

Прием всего комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также выдача документов/информации по окончании предоставления государственной услуги осуществляется в одном кабинете.

Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

наименования предоставления государственной услуги.

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

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов из помещения при необходимости.

В местах предоставления государственной услуги обеспечивается беспрепятственный доступ инвалидов для получения государственной услуги, в том числе:

условия для беспрепятственного доступа к ним и предоставляемой в них государственной услуге;

возможность самостоятельного или с помощью специалистов, предоставляющих услугу, передвижения в здании ОСЗН, входа в помещение и выхода из них;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение ОСЗН, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью специалиста, предоставляющего услугу;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещению и государственной услуге 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.

16.2. Требования к помещению МФЦ, в котором организуется

предоставление государственной услуги:

ориентация инфраструктуры на предоставление услуг заявителям с ограниченными физическими возможностями (вход в здание оборудован пандусами для передвижения инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», а также кнопкой вызова работника МФЦ, обеспечена возможность свободного и беспрепятственного передвижения в помещении инвалидов самостоятельно или с помощью работника МФЦ, организован отдельный туалет для пользования заявителями с ограниченными физическими возможностями, оборудование и носители информации, необходимые для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям и государственной услуге, размещены с учетом ограничений их жизнедеятельности, необходимая для инвалидов звуковая и зрительная информация, а также надписи, знаки дублируются знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля);

оборудование помещения системой кондиционирования воздуха, а также средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей;

оборудование помещения для получения государственной услуги заявителями с детьми (наличие детской комнаты или детского уголка);

наличие бесплатного опрятного туалета для заявителей;

наличие бесплатной парковки для автомобильного транспорта заявителей, в том числе для автотранспорта Заявителей с ограниченными физическими возможностями, возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью работника МФЦ;

наличие пункта оплаты: банкомат, платежный терминал, касса банка (в случае если предусмотрена государственная пошлина или иные платежи);

наличие кулера с питьевой водой, предназначенного для безвозмездного пользования заявителями;

наличие недорогого пункта питания (в помещении расположен буфет или вендинговый аппарат, либо в непосредственной близости (до 100 м) расположен продуктовый магазин, пункт общественного питания);

соблюдение чистоты и опрятности помещения, отсутствие неисправной мебели, инвентаря;

размещение цветов, создание уютной обстановки в секторе информирования и ожидания и (или) секторе приема граждан.

Определенные Административным регламентом требования к местам предоставления государственной услуги в МФЦ применяются, если в нем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации не установлены иные более высокие требования.

## **17. Показатели доступности и качества государственной услуги**



17.1. Основным показателем качества и доступности государственной услуги является ее соответствие установленным требованиям и удовлетворенность заявителей предоставленными государственными услугами.

Оценка качества и доступности государственной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);

возможность подачи заявления и необходимых документов для получения государственной услуги в МФЦ;

доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

17.2. Дополнительными показателями доступности и качества государственной услуги являются:

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи в помещениях ОСЗН или МФЦ;

допуск в помещение ОСЗН или МФЦ сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск в помещение ОСЗН или МФЦ собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;

оказание работниками ОСЗН или МФЦ, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

17.3. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги – 2: подача заявления – не более 30 минут; получение результата предоставления государственной услуги – не более 15 минут.

Возможность предоставления государственной услуги в упреждающем

(проактивном) режиме не предусмотрена.

17.4. Направление ОСЗН в соответствии с требованиями, установленными частью 3.1 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, в личный кабинет заявителя на ЕПГУ сведений о ходе предоставления государственной услуги вне зависимости от способа обращения заявителя за предоставлением государственной услуги, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления государственной услуги.

### **18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

18.1. Прием заявления и необходимых документов для предоставления государственной услуги осуществляются на площадках МФЦ в соответствии с Соглашением о взаимодействии между государственным казенным учреждением Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и министерством труда и социального развития Ростовской области.

Соглашение размещается на официальных сайтах минтруда области, Портале сети МФЦ.

18.2. Предоставление государственной услуги при обращении в электронной форме за получением государственной или муниципальной услуги идентификация и аутентификация заявителя – физического лица осуществляются с использованием единой системы идентификации и аутентификации, административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги может быть предусмотрено право заявителя – физического лица использовать простую электронную подпись при обращении в электронной форме за получением такой государственной или муниципальной услуги при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

18.3. Результаты предоставления государственной услуги, предусмотренные подразделом 3 раздела II Административного регламента, направляются ОСЗН в личном кабинете заявителя на ЕПГУ в соответствии с требованиями, установленным частью 3.1 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, вне зависимости от способа обращения заявителя за предоставлением государственной услуги, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления государственной услуги, выбранного при заполнении запроса о предоставлении государственной услуги, в виде сканированной копии документа на бумажном носителе, являющегося результатом предоставления услуги, подписанной усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица ОСЗН.

### **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**

#### **1. Исчерпывающий перечень административных процедур**

1.1. При обращении заявителей в ОСЗН осуществляются следующие административные процедуры:

1.1.1. Прием от заявителей и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

1.1.2. Формирование и направление межведомственных запросов в органы и организации, участвующие в предоставлении государственной услуги.

1.1.3. Принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги.

1.1.4. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

1.2. При обращении заявителей в МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

1.2.1. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

1.2.2. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

1.2.3. Формирование комплекта документов и передача в ОСЗН.

1.2.4. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

1.3. При обращении заявителя через ЕПГУ осуществляются следующие административные процедуры:

1.3.1. Предоставление информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

1.3.2. Запись на прием в ОСЗН для подачи заявления о предоставлении государственной услуги.

1.3.3. Подача заявителем запроса на предоставление государственной услуги.

1.3.4. Прием и регистрация ОСЗН запроса на предоставление государственной услуги.

1.3.5. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса на предоставление государственной услуги.

1.3.6. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги.

1.3.7. Осуществление оценки качества предоставления государственной услуги.

1.3.8. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, должностного лица либо государственного служащего, предоставляющего государственную услугу.

## **2. Описание административных процедур**

2.1. При обращении заявителей в ОСЗН осуществляются следующие административные процедуры:

2.1.1. Прием от заявителей и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление заявления и документов, указанных в подразделе 6 раздела II Административного регламента, в ОСЗН по месту жительства (пребывания).

Специалист ОСЗН осуществляет:

проверку полноты представленных сведений, указанных в заявлении: способ выдачи удостоверения многодетной семьи, способ получения уведомления о результате предоставления государственной услуги, фамилии, имена, отчества граждан;

регистрирует заявление и документы в Журнале регистрации заявлений на предоставление государственной услуги «Выдача удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации», в том числе в электронном виде (приложение № 3 к Административному регламенту);

готовит и выдает расписку о приеме заявления с указанием регламентных сроков предоставления государственной услуги и контактных сведений для получения заявителем информации о ходе предоставления государственной услуги.

Расписка-уведомление выдается гражданину на руки непосредственно при приеме заявления о предоставлении государственной услуги (при личном обращении гражданина).

В случае наличия оснований для отказа в приеме документов ответственный работник ОСЗН выносит решение об отказе в приеме документов по форме согласно приложению № 4 к Административному регламенту, копию которого вместе с заявлением и документами возвращает заявителю, о чем вносит запись в Журнале регистрации заявлений на предоставление государственной услуги «Выдача удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации», в том числе в электронном виде.

Критерием принятия решения по административной процедуре является отсутствие оснований для отказа в приеме необходимых документов, предусмотренных подразделом 9 раздела II Административного регламента.

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

При получении запроса в электронной форме через ЕПГУ в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в подразделе 9 раздела II Административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

при наличии оснований для отказа в приеме документов должностное лицо ОСЗН в срок не более 1 календарного дня подготавливает уведомление о невозможности приема документов от заявителя;

при отсутствии указанных оснований заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе ЕПГУ заявителю будет представлена информация о ходе выполнения запроса.

Результатом административной процедуры является принятие заявления либо принятие решения об отказе в приеме документов и их регистрация в соответствующем журнале.

Общий максимальный срок выполнения административных действий работником ОСЗН составляет 15 минут на каждого заявителя.

2.1.2. Формирование и направление межведомственных запросов в органы и организации, участвующие в предоставлении государственной услуги.

Основанием для начала осуществления административной процедуры по формированию и направлению межведомственных запросов в органы и организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, является регистрация заявления с приложением документов, указанных в подразделе 6 раздела II Административного регламента, и отсутствие документов, указанных в подразделе 7 раздела II Административного регламента, а также проверка сведений, указанных в заявлении, необходимых для предоставления услуги.

Формирование и направление межведомственных запросов осуществляется в соответствии с положениями статей 7.1 и 7.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Недостающие сведения в течение 1 рабочего дня с момента регистрации заявления и документов заявителя запрашиваются ответственными работниками ОСЗН в рамках межведомственного информационного взаимодействия с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия путем направления межведомственного запроса о представлении сведений в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью.

При отсутствии технической возможности направления межведомственного запроса о представлении сведений с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, соответствующий межведомственный запрос на бумажном носителе направляется по почте, курьером или по факсу.

В межведомственном запросе на бумажном носителе указываются сведения, предусмотренные пунктами 1-6 и 8 части 1 статьи 7.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Результатом административной процедуры является получение в форме электронного документа или документа на бумажном носителе сведений из:

Федеральной налоговой службы Российской Федерации:

о рождении (за исключением случаев регистрации записи соответствующего акта компетентным органом иностранного государства);

о рождении (в случае регистрации записи соответствующего акта компетентным органом иностранного государства и наличия сведений в едином федеральном информационном регистре, содержащем сведения о населении Российской Федерации);

о заключении (расторжении) брака (за исключением случаев регистрации записи соответствующего акта компетентным органом иностранного государства);

о заключении (расторжении) брака (в случае регистрации записи соответствующего акта компетентным органом иностранного государства и наличия сведений в едином федеральном информационном регистре, содержащем сведения о населении Российской Федерации).

Министерства внутренних дел Российской Федерации:

о регистрации по месту жительства и месту пребывания гражданина Российской Федерации в пределах Российской Федерации.

Отделения Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Ростовской области:

о номере индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования Российской Федерации гражданина и членов его семьи;

о законном представителе детей, находящихся под опекой (попечительством) (в случае подачи заявления опекуном (попечителем);

о лишении родителей родительских прав, об ограничении в родительских правах.

Отдела образования муниципального района или городского округа в Ростовской области:

о передаче ребенка (детей) на воспитание в приемную семью (в случае подачи заявления приемным родителем).

После получения сведений, представленных в рамках межведомственного взаимодействия, исполнителем осуществляется рассмотрение заявления и прилагаемых документов.

Максимальный срок, в течение которого результат запроса должен поступить в ОСЗН, предоставляющий государственную услугу, не превышает 5 рабочих дней.

2.1.3. Принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированных заявления и документов от заявителя, а также получение сведений, представленных в рамках межведомственного электронного взаимодействия ответственному работнику ОСЗН.

Ответственный работник ОСЗН осуществляет следующие административные действия:

проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных подразделом 10 раздела II Административного регламента;

анализирует документы на предмет их соответствия установленным требованиям.

В случае отсутствия (наличия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных подразделом 10 раздела II Административного регламента, ответственный работник ОСЗН готовит решение о выдаче удостоверения многодетной семьи либо решение об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 9 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов, поступивших от заявителя.

Критериями принятия решений по административной процедуре является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных подразделом 10 раздела II Административного регламента.

Результатом административной процедуры является решение о выдаче удостоверения многодетной семьи либо решение об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение данных в отраслевой региональный социальный регистр населения Ростовской области «Регистр-Юг» о принятом решении.

В течение 3 рабочих дней с даты принятия соответствующего решения ОСЗН направляет гражданину результат о принятом решении.

2.1.4. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о выдаче удостоверения многодетной семьи либо решение об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи.

Если в заявлении указан способ получения результата «в ОСЗН», ответственный работник ОСЗН:

формирует решение о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги;

выдает заявителю соответствующее решение о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги;

отказывает в выдаче результата предоставления государственной услуги в случае, если за его выдачей обратилось лицо, не являющееся заявителем, либо обратившееся лицо, отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Критерии принятия решений по данной административной процедуре является наличие подписанного и зарегистрированного решения о выдаче удостоверения многодетной семьи и удостоверения либо решения об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю решения о выдаче удостоверения многодетной семьи и удостоверения либо решения об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи.

2.2. При обращении заявителей в МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

2.2.1. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

Основанием для начала осуществления административной процедуры является обращение заявителя в МФЦ с целью получения сведений о порядке предоставления услуги, о ходе ее предоставления, по иным вопросам, связанным с ее предоставлением.

Информирование о порядке предоставления государственной услуги, о ходе ее предоставления, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, осуществляют работники МФЦ в соответствии с Соглашением о взаимодействии между минтрудом области и ГКУ РО «УМФЦ»:

при личном, письменном обращении заявителя или при поступлении обращений в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

с использованием инфоматов или иных программно-аппаратных комплексов, обеспечивающих доступ к информации о государственных услугах, предоставляемых в МФЦ;

с использованием иных способов информирования, доступных в МФЦ.

Работники МФЦ осуществляют консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги, в том числе по вопросам:

процедуры предоставления услуги;

категории заявителей, имеющих право обращения за получением услуги;

Критерием принятия решения является обращение заявителя в МФЦ для получения информации по вопросу предоставления государственной услуги, ходе ее предоставления.

Результатом данной административной процедуры является оказанная консультация лицу с выдачей соответствующего документа либо направление информации по вопросам предоставления услуги, уведомление о ходе ее предоставления.



Способом фиксации результата данной административной процедуры является регистрация в информационной системе МФЦ представленной консультации, регистрация направленных ответов по вопросам предоставления государственной услуги.

2.2.2. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление для предоставления государственной услуги заявления от заявителя в МФЦ.

Заявитель лично обращается к работнику МФЦ, представляя документ, удостоверяющий личность, и документы на предоставление государственной услуги, которые не могут быть получены без участия заявителя.

Работник МФЦ осуществляет следующие действия:

информирует заявителя о порядке и условиях получения государственной услуги через МФЦ;

выдает заявителю бланк заявления на получение государственной услуги, после заполнения заявителем проверяет правильность внесенных данных и визирует заявление;

при необходимости заполняет заявление на получение государственной услуги, распечатывает его и представляет заявителю на подпись;

проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя;

осуществляет проверку полноты представленных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

заверяет заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги;

осуществляет регистрацию документов в информационной системе МФЦ.

Работник МФЦ после приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги выдает заявителю один из следующих документов:

расписку о приеме и регистрации документов в МФЦ, в которой указывается количество принятых документов, регистрационный номер заявления в МФЦ, фамилия и подпись работника МФЦ, принявшего заявление, дата принятия документов;

уведомление об отказе в приеме заявления и документов, в котором указаны причины отказа, фамилия и подпись работника МФЦ, дата отказа.

Результатом административной процедуры при подаче заявления через МФЦ является принятие заявления от заявителя, регистрация в информационной системе МФЦ и выдача расписки о принятии заявителю либо принятие решения об отказе в приеме документов.

2.2.3. Формирование комплекта документов и передача в ОСЗН.

Основанием для начала административной процедуры является наличие в МФЦ перечня необходимых для предоставления государственной услуги документов.

Максимальный срок осуществления административной процедуры работником МФЦ – 1 рабочий день.

В случае обращения заявителя в территориальное обособленное структурное подразделение работник МФЦ обязан передать в ОСЗН документы, полученные от заявителя, в срок не более 1 рабочий день с момента получения заявления от заявителя о предоставлении государственной услуги.

Работник МФЦ формирует пакет документов в бумажном виде и направляет его в ОСЗН.

В случае наличия возможности направления документов в электронном виде работник МФЦ осуществляет сканирование всех представленных заявителем документов, формирует пакет документов в электронном виде и передает его по защищенным каналам связи в ОСЗН.

Должностным лицом, ответственным за координацию выполнения административной процедуры, является работник МФЦ, осуществляющий прием и обработку документов.

Результатом административной процедуры является отправка комплекта документов на бумажном носителе из МФЦ в ОСЗН.

Способом фиксации результата является наличие сведений о передаче пакета документов в ОСЗН в информационной системе МФЦ Ростовской области.

2.2.4. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о выдаче удостоверения многодетной семьи и готового удостоверения либо решения об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи.

Если в заявлении указан способ получения результата «в МФЦ», ответственный работник ОСЗН:

формирует решение о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги;

направляет решение в МФЦ в сроки, установленные соглашением о взаимодействии.

Ответственный работник МФЦ:

устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий его личность;

знакомит заявителя с выдаваемыми документами;

выдает заявителю соответствующий документ;

отказывает в выдаче документа в случае, если за выдачей документа обратилось лицо, не являющееся заявителем, либо обратившееся лицо, отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Критерии принятия решений по данной административной процедуре является наличие подписанного и зарегистрированного решения о выдаче удостоверения многодетной семьи и готового удостоверения либо решение об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю решения о выдаче удостоверения многодетной семьи и удостоверения либо решения об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи.

### **3. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием ЕПГУ**

3.1. При обращении заявителя через ЕПГУ осуществляются следующие административные процедуры:

3.1.1. Предоставление информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Информацию о предоставлении государственной услуги заявитель может получить на официальном сайте минтруда области, а также с использованием электронной почты в порядке, установленном в пункте 3.1 подраздела 3 раздела I Административного регламента.

Информацию о предоставлении государственной услуги заявители также могут получать с использованием ЕПГУ.

3.1.2. Запись на прием в ОСЗН для подачи заявления о предоставлении государственной услуги.

При организации записи на прием в ОСЗН заявителю обеспечивается возможность:

ознакомления с расписанием работы органа, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема;

записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в органе или многофункциональном центре графика приема заявителей.

Запись на прием может осуществляться посредством информационной системы органа, которая обеспечивает возможность интеграции с ЕПГУ и официальными сайтами.

3.1.3. Подача заявителем запроса на предоставление государственной услуги.

Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на ЕПГУ без необходимости дополнительной подачи документов в какой-либо иной форме.

На ЕПГУ размещаются образцы заполнения электронной формы запроса о предоставлении услуги.

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

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

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

заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием данных, 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 – ЕСИА), и сведений, опубликованных на ЕПГУ, официальном сайте, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

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

возможность доступа заявителя на ЕПГУ к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированный и подписанный запрос и иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в ОСЗН посредством ЕПГУ.

3.1.4. Прием и регистрация ОСЗН запроса на предоставление государственной услуги.

В случае если заявление о выдаче удостоверения многодетной семьи подано с использованием ЕПГУ, заявитель в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления о назначении государственной услуги органом, осуществляющим выдачу удостоверения многодетной семьи, представляет документы (сведения).

3.1.5. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса на предоставление государственной услуги.

Предоставление заявителем сведений о ходе выполнения запроса на предоставление государственной услуги осуществляется посредством ЕПГУ.

Заявителю направляется:

уведомление о приеме и регистрации запроса для предоставления услуги;

решение о результатах предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

3.1.6. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги.

Предусмотрено получение заявителем результата предоставления государственной услуги в электронной форме.

Заявителю предоставляется возможность сохранения электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги и подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, на своих технических средствах, а также возможность направления такого электронного документа в иные органы (организации).

3.1.7. Осуществление оценки качества предоставления государственной услуги.

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

Заявитель вправе оценить качество предоставления государственной услуги с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, с использованием ЕПГУ, терминальных устройств в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

3.1.8. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, должностного лица либо государственного служащего, предоставляющего государственную услугу.

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, должностного лица либо государственного служащего в электронной форме осуществляется в порядке, предусмотренном разделом V Административного регламента.

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

4.1. Основанием для начала административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданном результате предоставления государственной услуги является поступление в ОСЗН письменного заявления в свободной форме об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданном решении о выдаче удостоверения многодетной семьи либо решении об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи с указанием на их описание, а также способа получения результата с приложением его оригинала.

Материалы представляются заявителем в ОСЗН лично.

В рамках процедуры выполняются следующие действия:  
прием и регистрация заявления с приложенными к нему документами;  
назначение ответственного исполнителя в ОСЗН;  
рассмотрение обращения;  
выдача результата рассмотрения обращения.

#### 4.2. Прием и регистрация заявления с приложенными к нему документами.

При обращении заявителя в ОСЗН материалы регистрируются не позднее 1 рабочего дня. Копия заявления с отметкой о дате приема указанных в нем документов направляется (вручается, возвращается) заявителю.

Результатом административной процедуры являются зарегистрированные в установленном порядке входящие материалы заявителя (наличие штампа с входящим номером документа на заявлении заявителя).

#### 4.3. Назначение ответственного исполнителя в ОСЗН.

Должностное лицо ОСЗН, являющееся должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, в течение 1 рабочего дня принимает решение о назначении ответственного исполнителя из числа работников структурных подразделений (далее – ответственный исполнитель).

#### 4.4. Рассмотрение обращения.

Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов заявителя к ответственному исполнителю.

Ответственный исполнитель в срок, не превышающий 1 рабочий день, рассматривает обращение заявителя.

В случае выявления опечаток (ошибок) они исправляются путем выдачи нового документа. Ответственный исполнитель в течение 2 рабочих дней с момента поступления заявления и документов оформляет проект документа с внесенными изменениями. Проект документа с внесенными изменениями подписывается должностным лицом ОСЗН.

Документ с внесенными изменениями оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается получателю, а второй хранится в ОСЗН.

В случае отсутствия оснований для исправления допущенных опечаток и ошибок ответственный исполнитель готовит уведомление об отказе в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданном решении о выдаче удостоверения многодетной семьи либо об отказе в выдаче удостоверения многодетной семьи, подписанное должностным лицом ОСЗН.

#### 4.5. Выдача результата рассмотрения обращения.

Выдача результата рассмотрения обращения осуществляется способом, указанным в заявлении об исправлении допущенных опечаток и ошибок.

Документ с внесенными изменениями выдается заявителю в ОСЗН.

Если в заявлении указан способ получения результата рассмотрения обращения «в ОСЗН», выдача результата рассмотрения обращения в ОСЗН

осуществляется ответственным исполнителем без предварительной записи в порядке очередности.

Срок устранения опечаток и ошибок не должен превышать 2 рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданном результате предоставления государственной услуги.

#### **Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

##### **1. 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 решений ответственными лицами**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется должностными лицами ОСЗН, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами руководителя ОСЗН, положениями о структурных подразделениях, должностными регламентами и должностными инструкциями.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем ОСЗН либо его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами, указанными в настоящем пункте, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, положений нормативных правовых актов.

##### **2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) специалистов ОСЗН, и осуществляется должностными лицами минтруда области.

Периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления государственной услуги устанавливается министром труда и социального развития Ростовской области.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании правовых актов (приказов).

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления государственной услуги отдельным категориям получателей государственной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя государственной услуги).

### **3. Ответственность должностных лиц уполномоченного органа за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги**

Должностные лица уполномоченного органа несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, установленных Административным регламентом.

Персональная ответственность должностного лица уполномоченного органа определяется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями законодательства.

Должностные лица уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями законодательства Российской Федерации и Административного регламента.

Должностные лица уполномоченного органа 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.

### **4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес минтруда области:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление должностными лицами ОСЗН государственной услуги;



сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ОСЗН, их должностных лиц;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами ОСЗН прав, свобод или законных интересов граждан.

## **Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц**

### **1. Информация о праве заявителей (представителей) на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги**

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц минтруда области, МФЦ, ОСЗН, повлекшие за собой нарушение прав заявителей при предоставлении государственной услуги.

### **2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ОСЗН, МФЦ либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее – учредитель МФЦ), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя ОСЗН подаются главе администрации соответствующего муниципального образования Ростовской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

### **3. Способы информирования заявителей (представителей) о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ**

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте минтруда области, ЕПГУ, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением или электронным сообщением по адресу, указанному заявителем (его представителем).

**4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц**

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, принятые в ходе предоставления государственной услуги, установлены постановлением Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников».

Начальник отдела  
предоставления выплат семьям с детьми  
и государственной социальной помощи



Р.С. Бабкова

Приложение № 1  
к Административному  
регламенту предоставления  
государственной услуги  
«Выдача удостоверения,  
подтверждающего статус  
многодетной семьи  
в Российской Федерации»

\_\_\_\_\_  
(наименование органа социальной защиты населения)

Кому: \_\_\_\_\_

Контактные данные: \_\_\_\_\_

**РЕШЕНИЕ**  
**о выдаче удостоверения,**  
**подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации**

от \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

По результатам рассмотрения заявления от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ и приложенных к нему документов принято решение об оказании государственной услуги в соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 03.09.2024 № 584 «Об утверждении Порядка выдачи удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации».

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись/электронная подпись)

(ФИО)

Приложение № 2  
к Административному  
регламенту предоставления  
государственной услуги  
«Выдача удостоверения,  
подтверждающего статус  
многодетной семьи  
в Российской Федерации»

---

(наименование органа социальной защиты населения)

Кому: \_\_\_\_\_

Контактные данные: \_\_\_\_\_

**РЕШЕНИЕ**

**об отказе в выдаче удостоверения,  
подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации**

от \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

По результатам рассмотрения заявления от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ и приложенных к нему документов принято решение об отказе оказании государственной услуги в соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 03.09.2024 № 584 «Об утверждении Порядка выдачи удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации» по следующим основаниям:

\_\_\_\_\_.

Вы вправе повторно обратиться с заявлением о предоставлении услуги после устранения указанных нарушений.

Данный отказ может быть обжалован в досудебном порядке путем направления жалобы в уполномоченный орган, а также в судебном порядке.

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись/электронная подпись)

(ФИО)

Приложение № 3  
к Административному  
регламенту предоставления  
государственной услуги  
«Выдача удостоверения,  
подтверждающего статус  
многодетной семьи  
в Российской Федерации»

**ЖУРНАЛ**  
регистрации заявлений на предоставление  
государственной услуги «Выдача удостоверения, подтверждающего статус  
многодетной семьи в Российской Федерации», в том числе в электронном виде

№ п/п	Дата обращен ия	ФИО заявителя	Документ, удостоверяю щий личность(се рия, номер)	Результат принятого решения (о выдаче удостоверени я, об отказе в выдаче удостоверени я)	Дата принятия решения	Присво енный номер личног о дела	ФИО специалиста, принявшего документы
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 4  
к Административному  
регламенту предоставления  
государственной услуги  
«Выдача удостоверения,  
подтверждающего статус  
многодетной семьи  
в Российской Федерации»

Адрес: \_\_\_\_\_

Кому: \_\_\_\_\_

УВЕДОМЛЕНИЕ

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_

Вам отказано в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги в соответствии с подразделом 9 раздела II Административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации» по причине

\_\_\_\_\_.

Руководитель ОСЗН \_\_\_\_\_ ФИО

(подпись/ электронная подпись)

Исполнитель (должность) \_\_\_\_\_ ФИО тел. \_\_\_\_\_

(подпись/ электронная подпись)