

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Установление статуса многодетной семьи (выдача, продление действия и замена удостоверения многодетной семьи, в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Пензенской области)»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с последующими изменениями), от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями), Законом Пензенской области от 28.12.2004 № 731-ЗПО «О мерах социальной поддержки многодетных семей, проживающих на территории Пензенской области» (с последующими изменениями), ~~руководствуясь~~ постановлениями Администрации г. Заречного Пензенской области от 03.04.2018 № 634 «Об утверждении Порядков разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области» (с последующими изменениями), от 14.03.2018 № 479 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области» (с последующими изменениями), руководствуясь частью 6 статьи 5.1.1 Устава ЗАТО города Заречного Пензенской области **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Установление статуса многодетной семьи (выдача, продление действия и замена удостоверения многодетной семьи, в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Пензенской области)».

2. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня официального опубликования.

3. Настоящий приказ опубликовать в муниципальном печатном средстве массовой информации – в газете «Ведомости Заречного».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Д.А. Мельников

Приложение

Утвержден

Приказом

начальника Департамента социального развития

города Заречного Пензенской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Установление статуса многодетной семьи (выдача, продление действия и замена удостоверения многодетной семьи, в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Пензенской области)»**

**1. Общие положения**

**Предмет регулирования Административного регламента**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Установление статуса многодетной семьи (выдача, продление действия и замена удостоверения многодетной семьи, в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Пензенской области)» (далее – Регламент) является нормативным правовым актом Департамента социального развития города Заречного Пензенской области (далее – Департамент), наделенного в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», законодательством Пензенской области, Уставом закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области полномочиями по предоставлению муниципальных услуг в установленной сфере деятельности, устанавливающим сроки и последовательность административных процедур (действий), осуществляемых Департаментом в процессе предоставления муниципальной услуги «Установление статуса многодетной семьи (выдача, продление действия и замена удостоверения многодетной семьи, в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Пензенской области)» (далее - муниципальная услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Регламент также устанавливает порядок взаимодействия между должностными лицами Департамента, между Департаментом и физическими лицами, их уполномоченными представителями, органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, учреждениями и организациями в процессе предоставления муниципальной услуги.

Регламент распространяется на случаи переоформления действующего на день вступления в силу [Указа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=467710) Президента Российской Федерации от 23.01.2024 № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей» удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи.

**Круг заявителей**

1.2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги является один из родителей многодетной семьи, соответствующей критериям, установленным в [пунктах 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=198160&dst=61) - [3 части 1 статьи 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=198160&dst=63) Закона Пензенской области от 28.12.2004 № 731-ЗПО «О мерах социальной поддержки многодетных семей, проживающих на территории Пензенской области», состоящий в зарегистрированном браке, или мать (отец), не состоящая(-ий) в зарегистрированном браке, проживающий на территории города Заречного Пензенской области, обратившийся в Департамент в целях получения/замены удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации (дубликата удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации) (далее – заявитель, удостоверение, Закон № 731-ЗПО).

Удостоверение предоставляется многодетной семье, соответствующей критериям, установленным в [пунктах 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=198160&dst=61) - [3 части 1 статьи 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=198160&dst=63) Закона № 731-ЗПО.

Удостоверение подлежит замене по следующим обстоятельствам:

1) смена фамилии, имени, отчества (при наличии) членов многодетной семьи;

2) изменение состава многодетной семьи;

3) установление расхождений в записях.

Подлежащее замене удостоверение сдается по месту его замены.

Дубликат удостоверения выдается в случае его утраты или приведения в негодность.

Пришедшее в негодность удостоверение сдается по месту получения дубликата удостоверения.

От имени заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя, наделенный заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителя при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги (далее – представитель заявителя).

**Требования к порядку информирования о предоставлении**

**муниципальной услуги**

1.3. Информирование заявителя (представителя заявителя) о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистами Департаменте социального развития города Заречного Пензенской области:

1) лично;

2) непосредственно в здании Департаменте социального развития города Заречного Пензенской области с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий;

3) посредством использования телефонной, почтовой связи, а также электронной почты;

4) в муниципальном автономном учреждении города Заречного Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий;

5) посредством размещения информации на официальных сайтах Администрации г. Заречного Пензенской области ([www.zarechny.zato.ru](file:///C%3A%5CUsers%5CUser%5CDownloads%5Cwww.zarechny.zato.ru)) (далее - официальный сайт Администрации, Администрация), Департамента (<http://dsrzato.ru/> ) (далее - официальный сайт Департамента) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](file:///C%3A%5CUsers%5CUser%5CDownloads%5Cwww.gosuslugi.ru)) (далее - Единый портал) и (или) модуле Комплексной системы предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» (<https://gosuslugi.pnzreg.ru>) (далее - Региональный портал).

Ответ на обращение заявителя (представителя заявителя) в письменной форме направляется почтовым отправлением по адресу заявителя (представителя заявителя), указанному в обращении, в течение 10 календарных дней со дня поступления обращения.

При информировании по электронной почте ответ на обращение заявителя (представителя заявителя) направляется по адресу электронной почты заявителя (представителя заявителя) в срок, не превышающий 10 календарных дней со дня поступления обращения.

Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги заявитель (представитель заявителя) может также получить посредством направления обращения в форме электронного документа с использованием Единого портала, ответ на такое обращение направляется по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета заявителя (представителя заявителя) на Едином портале в срок, не превышающий 10 календарных дней со дня поступления обращения.

При информировании заявителя (представителя заявителя) по телефону и при устных обращениях специалист отдела подробно, в вежливой и корректной форме информируют заявителя (представителя заявителя) по интересующим их вопросам. Ответ на вопрос по телефону должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель (представитель заявителя), фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, заявителю (представителю заявителя) должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие сведения:

1) перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;

2) круг заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;

3) перечень документов, представляемых заявителем (представителем заявителя) самостоятельно для получения муниципальной услуги, требования, предъявляемые к этим документам и их оформлению, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

4) срок предоставления муниципальной услуги;

5) порядок и способы подачи документов, представляемых заявителем (представителем заявителя) для получения муниципальной услуги;

6) размер платы, взимаемой с заявителя (представителя заявителя) при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области и нормативными правовыми актами Администрации, Департамента;

7) порядок получения информации заявителем (представителем заявителя) по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

8) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок направления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

9) перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

10) сведения о месте нахождения, графике работы, телефонах, адресе официального сайта Администрации, а также электронной почты;

11) сведения о месте нахождения, графике работы, телефонах, адресе официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт МФЦ), а также электронной почты;

12) порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.5. На Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Администрации размещается информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, включающая в себя сведения согласно пункту 1.4настоящегоРегламента.

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

1.7. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю (представителю заявителя) бесплатно.

1.8. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации.

Основными требованиями к информированию являются достоверность и полнота предоставляемой справочной информации, четкость в изложении такой информации, наглядность, оперативность, удобство и доступность ее получения.

Порядок, форма и способы получения справочной информации соответствуют требованиям по информированию заявителя (представителя заявителя) по вопросам предоставления муниципальной услуги, предусмотренным [пунктом 1.](#Par0)3 настоящего Регламента.

К справочной информации относится следующая информация:

- место нахождения и график работы Департамента;

- справочные телефоны Департамента, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

- адреса официального сайта, электронной почты Департамента.

Справочная информация размещается на информационных стендах Департамента, МФЦ, на официальном сайте Департамента, МФЦ, на Едином портале и (или) Региональном портале.

1.9. Департамент обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации на информационных стендах Департамента, на Едином, Региональном порталах, официальном сайте Департамента.

1.10. Подробную информацию о предоставляемой муниципальной услуге, о сроках и ходе её предоставления можно получить также в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Департаментом.

1.11. МФЦ обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации на информационных стендах и официальном сайте МФЦ.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Установление статуса многодетной семьи (выдача, продление действия и замена удостоверения многодетной семьив случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Пензенской области)».

Краткое наименование муниципальной услуги отсутствует.

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Департамент.

2.2.1. В предоставлении муниципальной услуги в части приема заявлений о предоставлении муниципальной услуги и необходимых документов, и выдачи результатов предоставления муниципальной услуги в случае личного обращения заявителя (представителя заявителя) участвует МФЦ.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги Департамент осуществляет взаимодействие с:

- Министерством внутренних дел Российской Федерации;

- органами регистрационного учета граждан;

- органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации;

- органами местного самоуправления;

- государственными и муниципальными организациями.

2.2.3. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя (представителя заявителя) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- в случае положительного решения - распоряжение Департамента о выдаче удостоверения /дубликата удостоверения/замены удостоверения, удостоверение;

- в случае отрицательного решения - уведомление Департамента об отказе в выдаче удостоверения/дубликата удостоверения/замены удостоверения.

2.3.1. Результат предоставления муниципальной услуги независимо от принятого решения представляется в виде электронного документа в машиночитаемом формате, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица Департамента и направляется заявителю в личный кабинет на Едином портале.

2.3.2. Результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю (представителю заявителя):

- в случае положительного решения: в виде документа на бумажном носителе, который заявитель (представитель заявителя) получает непосредственно при личном обращении в Департамент; в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством Единого портала, официального сайта Департамента (при наличии технической возможности);

- в случае отрицательного решения: в виде документа на бумажном носителе, который направляется заявителю (представителю заявителя) посредством почтового отправления.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 12 рабочих дней со дняпоступления заявления.

2.4.1. В том числе срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги - 2 рабочих дня со дня принятия одного из решений, указанных в пункте 2.3 настоящего Регламента.

2.4.2. В случае представления заявления и документов через МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи МФЦ таких документов в Департамент.

2.4.3 Срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае не поступления документов (сведений), запрашиваемых в рамках межведомственного взаимодействия - 20 рабочих дней со дня приема заявления.

**Перечень нормативных правовых актов,**

**регулирующих предоставление муниципальной услуги**

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на официальных сайтах Администрации, Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале, Региональном портале.

Администрация, Департамент обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на официальных сайтах Администрации, Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале, Региональном портале.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.6. Документы и информация, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель (представитель заявителя) должен представить самостоятельно:

2.6.1. В случае выдачи удостоверения:

1) заявление о выдаче удостоверения по форме, утвержденной постановлением Правительства Пензенской области от 07.10.2024 № 770-пП «Об утверждении порядка выдачи удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации» (с последующими изменениями) (далее – заявление, постановление № 770-пП);

2) копии документов, удостоверяющих личность заявителя и второго родителя (усыновителя) (в случае наличия второго родителя (усыновителя);

3) согласие на обработку персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных заполняется на всех членов многодетной семьи. Согласие на обработку персональных данных детей заполняется их законным представителем;

4) цветные фотографии заявителя и второго родителя (усыновителя) (в случае наличия второго родителя (усыновителя) размером 3x4 см;

5) копия свидетельства о браке (о расторжении брака), выданного компетентными органами иностранного государства, и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык (за исключением единственного родителя);

6) копия документа, подтверждающего родственные связи каждого ребенка, учитываемого при определении права на выдачу удостоверения, с родителями (в случае если они находятся в зарегистрированном браке) либо с родителем (в случае развода родителей или в случае наличия единственного родителя):

- копия судебного акта об установлении родственных отношений;

- копия свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния (рождение, усыновление, установление отцовства), выданного компетентными органами иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

7) копии документов, подтверждающих факт регистрации по месту жительства (пребывания) на территории Пензенской области на каждого ребенка, учитываемого при определении права на выдачу удостоверения:

- копия паспорта (для детей, достигших возраста 14 лет);

- копия судебного акта об установлении факта проживания (пребывания) ребенка на территории Пензенской области.

2.6.2. В случае выдачи дубликата удостоверения:

1) заявление о выдаче дубликата удостоверения по форме, утвержденной постановлением № 770-пП (далее – заявление);

2) копии документов, удостоверяющих личность заявителя и второго родителя (усыновителя) (в случае наличия второго родителя (усыновителя);

3) согласие на обработку персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных заполняется на всех членов многодетной семьи. Согласие на обработку персональных данных детей заполняется их законным представителем;

5) цветные фотографии заявителя и второго родителя (усыновителя) (в случае наличия второго родителя (усыновителя) размером 3 x 4 см;

6) документы, подтверждающие обстоятельства утраты или приведения в негодность удостоверения.

2.6.3. В случае замены удостоверения:

1) заявление о замене удостоверения по форме, утвержденной постановлением № 770-пП (далее – заявление);

К заявлению прилагаются документы, в зависимости от наличия обстоятельств, указанных в пункте 1.2 настоящего Регламента;

2) копии документов, удостоверяющих личность заявителя и второго родителя (усыновителя) (в случае наличия второго родителя (усыновителя);

3) согласие на обработку персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных заполняется на всех членов многодетной семьи. Согласие на обработку персональных данных детей заполняется их законным представителем;

4) цветные фотографии заявителя и второго родителя (усыновителя) (в случае наличия второго родителя (усыновителя) размером 3x4 см;

5) копия свидетельства о браке (о расторжении брака), выданного компетентными органами иностранного государства, и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык (за исключением единственного родителя);

6) копия документа, подтверждающего родственные связи каждого ребенка, учитываемого при определении права на выдачу удостоверения, с родителями (в случае если они находятся в зарегистрированном браке) либо с родителем (в случае развода родителей или в случае наличия единственного родителя):

- копия судебного акта об установлении родственных отношений;

- копия свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния (рождение, усыновление, установление отцовства), выданного компетентными органами иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

7) копии документов, подтверждающих факт регистрации по месту жительства (пребывания) на территории Пензенской области на каждого ребенка, учитываемого при определении права на выдачу удостоверения:

- копия паспорта (для детей, достигших возраста 14 лет);

- копия судебного акта об установлении факта проживания (пребывания) ребенка на территории Пензенской области.

2.6.4. Заявитель (представитель заявителя) может подать заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, следующими способами:

1) лично по местонахождению Департамента;

2) на бумажном носителе через МФЦ;

3) посредством почтовой связи на бумажном носителе способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления;

4) в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью или усиленной квалифицированной электронной подписью посредством Единого портала, официального сайта Департамента (при наличии технической возможности) и официальной электронной почты Департамента.

Копии документов заверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, либо сотрудниками Департамента или МФЦ, осуществляющими прием документов при предъявлении подлинников документов.

Заявитель несет ответственность за достоверность представленных документов и сведений.

Если заявление и документы, направленные почтовым отправлением, получены после окончания рабочего времени Департамента, днем их получения считается следующий рабочий день.

2.6.5. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя (представителя заявителя):

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, 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, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель (представитель заявителя) вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

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

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

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

б) наличие ошибок в заявке о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной 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 муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Департамента, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью должностного лица Департамента, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.7. Перечень документов, которые заявитель (представитель заявителя) вправе представить по собственной инициативе (в случае выдачи удостоверения/замены удостоверения - в зависимости от наличия обстоятельств, указанных в пункте 1.2 настоящего Регламента):

1) копия свидетельства о браке (о расторжении брака), выданного органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации (за исключением единственного родителя);

2) копия свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния (рождение, усыновление, установление отцовства), выданного органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации;

3) копия свидетельства о регистрации по месту жительства (пребывания) на территории Пензенской области (для детей до достижения ими возраста 14 лет);

4) сведения о факте обучения по очной форме в организации, осуществляющей образовательную деятельность (для детей, достигших 18-летнего возраста, но не более чем до достижения ими возраста 23 лет).

В случае непредставления указанных документов заявителем (представителем заявителя) специалист Департамента запрашивает их в федеральных органах исполнительной власти, органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, подведомственных им организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы, в порядке межведомственного информационного взаимодействия.

2.8. Непредставление заявителем (представителем заявителя) документов, указанных в пункте 2.7 настоящего Регламента, не является основанием для отказа заявителю (представителю заявителя) в предоставлении муниципальной услуги.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.9. Основаниями для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

1) заявление о предоставлении муниципальной услуги подано в Департамент не по принадлежности;

2) представленные документы, указанные в подпунктах 2.6.1 или 2.6.2, или 2.6.3 пункта 2.6 настоящего Регламента, и имеющие срок действия, утратили силу на момент обращения за муниципальной услугой;

3) представленные на бумажном носителе документы содержат подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

4) подача заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме с нарушением установленных требований;

5) заявление о предоставлении муниципальной услуги подано лицом, не имеющим полномочий представлять интересы заявителя;

6) выявление несоблюдения установленных статьей 11 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ) условий признания квалифицированной электронной подписи действительной (в случае подачи заявления в форме электронного документа с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи).

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.10. Предоставление муниципальной услуги приостанавливается в случае не поступления документов (сведений), запрашиваемых в рамках межведомственного взаимодействия.

2.11. В предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:

- несоответствие многодетной семьи требованиям, предусмотренным пунктом 2 постановления Правительства Пензенской области от 07.10.2024 № 770-пП «Об утверждении порядка выдачи удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации»;

- непредставление одного или нескольких документов, указанных в [подпунктах 2-7 пункта 2.6.1 или в подпунктах 2-6 пункта 2.6.2, или в подпунктах 2-7 пункта 2.6.3](https://internet.garant.ru/#/document/410500454/entry/1041) настоящего Регламента.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

2.12. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

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

2.13. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.14. Время ожидания в очереди не должно превышать:

- при подаче заявления и (или) документов - 15 минут;

- при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

**Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги**

2.15. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день поступления. Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в установленной системе документооборота с присвоением заявлению входящего номера и указанием даты его получения.

Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, поданных через Единый портал, официальный сайт Департамента (при наличии технической возможности), и поступивших до 16:00 часов рабочего дня, осуществляется в день их подачи, после 16:00 часов рабочего дня или в нерабочий, или праздничный день - на следующий рабочий день.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.16. Здания, в котором располагаются помещения Департамента, МФЦ должны быть расположены с учетом транспортной и пешеходной доступности для заявителей.

Вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование Департамента, МФЦ.

На территории, прилегающей к Департаменту, МФЦ оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

2.17. В помещениях Департамента, МФЦ размещены информационные стенды, на которых размещается информация, предусмотренная пунктом 1.5. настоящего Регламента.

2.18. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях Департамента, МФЦ.

2.19. Кабинет приема заявителей оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии и инициалов специалиста, осуществляющего прием.

Места для приема заявителей снабжаются стулом, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями.

2.20. Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

2.21. Одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя.

2.22. Место ожидания оборудуется соответствующими комфортными условиями для заявителей и оптимальными условиями работы специалиста, в том числе обеспечивается возможность реализации прав инвалидов на предоставление по их заявлению муниципальной услуги.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов Департамента, МФЦ.

Специалисты Департамента, МФЦ, предоставляющие услуги, оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.23. В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов в целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им должны обеспечиваться:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода 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 объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга 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 собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.24. На территории, прилегающей к месторасположению Департамента, МФЦ оборудуются бесплатные места для парковки транспортных средств с выделением не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются данные нормы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид» и информация об этих транспортных средствах должна быть внесена в федеральный реестр инвалидов.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида ему должен быть обеспечен доступ к месту предоставления муниципальной услуги.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.25. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление возможности получения муниципальной услуги в электронной форме;

- транспортная или пешая доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале и (или) Региональном портале;

- соблюдение требований настоящего Регламента о порядке информирования об оказании муниципальной услуги;

- возможность предоставления муниципальной услуги во взаимодействии с МФЦ.

2.26. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие поданных в установленном порядке и обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.27. Для получения муниципальной услуги заявителю (представителю заявителя) предоставляется возможность представить заявление в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Департаментом, с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии.

2.28. В МФЦ осуществляются прием и выдача документов только при личном обращении заявителя (представителя заявителя).

2.29. Специалист МФЦ принимает от заявителя (представителя заявителя) заявление и документы, указанные в подпункте 2.6.1 или 2.6.2, или 2.6.3 настоящего Регламента, и регистрирует их.

При приеме у заявителя (представителя заявителя) заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 или 2.6.2, или 2.6.3 настоящего Регламента, специалист МФЦ:

- проверяет правильность заполнения заявления в соответствии с требованиями, установленными законодательством;

- выдает расписку о принятии заявления с описью представленных документов и указанием срока получения результата предоставления муниципальной услуги.

Срок выполнения данного административного действия не более 30 минут.

2.30. Передачу и доставку заявления и документов, указанных в подпункте 2.6.1 или 2.6.2, или 2.6.3 пункта 2.6 настоящего Регламента, из МФЦ в Департамент осуществляет специалист МФЦ - курьер. Он передает документы специалисту Департамента, ответственному за прием и регистрацию документов по предоставлению муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня с момента принятия заявления и документов, указанных в подпункте 2.6.1 или 2.6.2, или 2.6.3 пункта 2.6 настоящего Регламента, от заявителя (представителя заявителя).

Передача документов из МФЦ в Департамент осуществляется курьером МФЦ лично под подпись с сопроводительным письмом и с описью документов. После проверки комплектности представленных документов второй экземпляр сопроводительного письма специалист Департамент, ответственный за прием и регистрацию документов, возвращает курьеру МФЦ с отметкой о получении указанных документов по описи с указанием даты, подписи, расшифровки подписи.

Специалист Департамента, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует заявление в установленном порядке в день передачи курьером документов заявителя из МФЦ в Департамент.

2.31. Результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю (представителю заявителя) одним из способов, указанных в пункте 2.3.2 настоящего Регламента.

2.32. Заявление в форме электронного документа представляется в Департамент в соответствии с законодательством Российской Федерации по выбору заявителя:

1) посредством заполнения интерактивной формы запроса на Едином портале, в том числе путем заполнения формы заявления, размещенного на официальном сайте Департамента (при наличии технической возможности);

2) путем направления электронного документа в Департамент на официальную электронную почту Департамента.

2.33. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого портала, официального сайта Департамента (при наличии технической возможности) заявителю (представителю заявителя) обеспечивается:

1) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

2) формирование заявления о предоставлении муниципальной услуги;

3) прием и регистрация заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4) получение результата предоставления муниципальной услуги;

5) получение сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

6) осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги;

7) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Департамента, должностного лица Департамента либо муниципального служащего.

2.34. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством электронной почты заявителю (представителю заявителя) обеспечивается:

1) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

2) подача заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) получение результата предоставления муниципальной услуги.

2.35. Формирование заявления в электронной форме осуществляется посредством заполнения интерактивной формы запроса на Едином портале, ~~Региональном портале~~, официальном сайте Департамента (в случае наличия технической возможности) без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на Едином портале, официальном сайте Департамента (в случае наличия технической возможности) с возможностью бесплатного копирования.

После заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления автоматически осуществляется его форматно-логическая проверка.

При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления обеспечивается:

1) возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

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

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

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

6) возможность доступа заявителя (представителя заявителя) на Едином портале, официальном сайте Департамента (при наличии технической возможности) к ранее поданным им заявлениям в течение не менее 1 (одного) года, а также частично сформированных заявлений - в течение не менее 3 (трех) месяцев.

2.36. К заявлению прилагается копия документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя, если заявление представляется представителем заявителя) в виде электронного образа такого документа. Представления указанного в настоящем пункте документа не требуется в случае представления заявления посредством отправки через личный кабинет Единого портала, официального сайта Департамента (при наличии технической возможности), а также если заявление подписано квалифицированной электронной подписью.

В случае представления заявления представителем заявителя, действующим на основании документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя, к заявлению также прилагается документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, в виде электронного образа такого документа.

2.37. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю (представителю заявителя) Департаментом в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия с использованием средств Единого портала, официального сайта Департамента (при наличии технической возможности) по выбору заявителя.

В случае подачи заявления с использованием Единого портала, официального сайта Департамента (при наличии технической возможности) информирование заявителя о принятом решении происходит через личный кабинет заявителя на Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Департамента (при наличии технической возможности).

Получение заявления подтверждается Департаментом путем направления заявителю уведомления, содержащего входящий регистрационный номер заявления, дату получения Департаментом заявления, а также перечень наименований файлов, представленных в форме электронных документов (далее - уведомление о получении заявления).

Уведомление о получении заявления направляется заявителю (представителю заявителя) в виде сообщения на указанную им электронную почту не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления в Департамент.

2.38. Заявления представляются в виде файлов в формате doc, docx, txt, xls, xlsx, rtf, если указанные заявления предоставляются в форме электронного документа.

Электронные документы (электронные образы документов), прилагаемые к заявлению, в том числе документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, направляются в виде файлов в форматах PDF, TIF.

Качество предоставляемых электронных документов (электронных образов документов) в форматах PDF, TIF должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа.

Документы, которые предоставляются Департаментом по результатам рассмотрения заявления и документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в электронной форме, должны быть доступны для просмотра в виде, пригодном для восприятия человеком, с использованием электронных вычислительных машин, в том числе без использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.39. Средства электронной подписи, применяемые при подаче заявлений и прилагаемых к заявлению электронных документов, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.40. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги, результаты предоставления муниципальной услуги направляются для размещения в личном кабинете заявителя на Едином портале, вне зависимости от способа обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления муниципальной услуги.

2.41. Заявитель (представитель заявителя) вправе оценить качество предоставления муниципальной услуги на всех стадиях ее предоставления непосредственно после их получения, посредством заполнения опросной формы, размещенной в личном кабинете заявителя (представителя заявителя) на Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Департамента (при наличии технической возможности).

Опросная форма включает следующие поля для заполнения: доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги; доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения муниципальной услуги; время ожидания ответа на подачу заявления; время предоставления муниципальной услуги; удобство процедур предоставления муниципальной услуги, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявителю (представителю заявителя) после успешного заполнения опросной формы оценки на Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Департамента (при наличии технической возможности) на адрес электронной почты поступает уведомление о сохраненной оценке со ссылкой на просмотр статистики по данной муниципальной услуге.

Оценка заявителем (представителем заявителя) качества предоставления муниципальной услуги в электронной форме не является обязательным условием для продолжения предоставления муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ**

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

1) прием и регистрация заявления и документов для получения муниципальной услуги;

2) формирование и направление межведомственных запросов;

3) рассмотрение заявления и принятие решения.

4) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

5) порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого портала, официального сайта Департамента (при наличии технической возможности):

- получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

- формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- прием и регистрация заявления и иных документов для предоставления муниципальной услуги;

- получение сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги;

- получение результата предоставления муниципальной услуги;

- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Департамента, должностных лиц Департамента.

Перечень административных процедур (действий), выполняемых МФЦ:

- прием от заявителя (представителя заявителя) заявления и документов для предоставления муниципальной услуги;

- выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

**Прием и регистрация заявления для получения муниципальной услуги**

3.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.3. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, представляются заявителем (представителем заявителя) в Департамент или МФЦ.

3.4. Заявление представляется заявителем (представителем заявителя) в Департамент на бумажном носителе посредством почтового отправления или представляется лично, или в форме электронного документа.

Заявление подписывается заявителем либо представителем заявителя.

3.5. В случае представления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, при личном обращении заявителя (представителя заявителя) предъявляется документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя).

При личном обращении в Департамент заявитель (представитель заявителя) представляет документы, предусмотренные подпунктами 2.6.1 или 2.6.2, или 2.6.3 пункта 2.6 настоящего Регламента, в копиях с одновременным представлением оригинала. Копия документа после проверки ее соответствия оригиналу заверяется специалистом, принимающим документы, оригиналы документов возвращаются заявителю (представителю заявителя).

В случае если заявителем (представителем заявителя) не были представлены копии документов, указанных в [подпунктах 2.6](#P141).1 или 2.6.2, или 2.6.3 пункта 2.6 настоящего Регламента, специалист Департамента изготавливает копии указанных документов самостоятельно (при наличии представленных заявителем (представителем заявителя) оригиналов этих документов.

Заявителю (представителю заявителя) выдается расписка о получении заявления и документов с указанием перечня таких документов, даты и времени их получения

3.6. При приеме заявления специалист Департамента проверяет:

- правильность заполнения заявления;

- комплектность документов, прилагаемых к заявлению;

- документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя действовать от его имени (в случае подачи заявления представителем заявителя);

- осуществляет сверку сведений, указанных заявителем (представителем заявителя) в заявлении, со сведениями, содержащимися в других представленных документах;

- наличие (отсутствие) оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.9 Регламента.

Срок выполнения указанных действий устанавливается до 15 минут.

3.7. Если заявление и документы представляются заявителем (представителем заявителя) в МФЦ лично, то заявителю (представителю заявителя) выдается расписка в получении документов, форма которой предусмотрена специализированной программой МФЦ.

Заявление и документы, представленные заявителем (представителем заявителя) через МФЦ передаются в Департамент на бумажном носителе в срок, установленный соглашением, заключенным Департаментом с МФЦ.

3.8. Если заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направлены заявителем через Единый портал, официальный сайт Департамента (при наличии технической возможности) регистрация заявления и приложенных к нему документов, поступивших в электронной форме, осуществляется в автоматическом режиме. Производится проверка действительности, усиленной квалифицированной электронной подписи, которыми подписаны документы, указанные в [подпунктах 2.6](#P141).1 или 2.6.2, или 2.6.3 пункта 2.6 настоящего Регламента (в случае поступления документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью), а также наличия основания для отказа в приеме заявления, указанного в пункте 2.9 настоящего Регламента.

При наличии оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, установленных пунктом 2.9 Регламента, специалистом Департамента не позднее 1 рабочего дня со дня поступления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, направляется уведомление по форме согласно приложению № 1 к Регламенту со ссылкой на нормативный правовой акт, который послужил основанием для принятия указанного решения, указанным заявителем (представителем заявителя) в заявлении способом.

Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться повторно с заявлением, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного заявления.

При отсутствии оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявителю (представителю заявителя) не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, специалистом Департамента направляется уведомление о его приеме по указанному в заявлении адресу электронной почты или в личный кабинет заявителя (представителя заявителя) на Едином портале, официальном сайте Департамента (при наличии технической возможности) по его выбору с указанием присвоенного в электронной форме уникального номера, по которому на Едином портале, официальном сайте Департамента (при наличии технической возможности) заявителю (представителю заявителя) будет представлена информация о ходе его рассмотрения.

После принятия заявления о предоставлении муниципальной услуги статус заявления в личном кабинете заявителя (представителя заявителя) на Едином портале, на официальном сайте Департамента (при наличии технической возможности) меняется до статуса «принято».

Если заявление поступило в электронной форме на официальную электронную почту, специалист Департамента направляет заявителю (представителю заявителя) уведомление в электронной форме, содержащее входящий регистрационный номер заявления, дату получения указанного заявления и прилагаемых к нему документов. Уведомление о получении заявления направляется заявителю в виде сообщения на указанную им электронную почту не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления в Департамент.

3.9. Поступившие заявление и документы, в том числе из МФЦ, регистрируются с присвоением входящего номера и указанием даты получения.

3.10. Критерием принятия решения о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является поступление в Департамент заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствие оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, установленных пунктом 2.9 настоящего Регламента.

3.11. Зарегистрированное заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, передаются на рассмотрение начальнику Департамента, либо лицу его замещающему, который определяет специалиста, ответственного за работу с поступившим заявлением (далее - ответственный исполнитель).

3.12. Продолжительность административной процедуры (максимальный срок ее выполнения) составляет 1 рабочий день со дня поступления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в Департамент.

3.13. Результатом административной процедуры является прием и регистрация поступившего заявления и документов, необходимых для получения муниципальной услуги, определение ответственного исполнителя или направление заявителю (представителю заявителя) уведомления об отказе в приеме к рассмотрению заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.14. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо уведомления об отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в установленном порядке с проставлением регистрационного номера и даты получения.

**Формирование и направление межведомственных запросов**

3.15 Основанием для начала административной процедуры и критерием принятия решения является отсутствие документов, указанных в пункте 2.7 настоящего Регламента, подлежащих запросу в рамках межведомственного взаимодействия.

Межведомственные запросы направляются ответственным исполнителем не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия заявления к рассмотрению.

Направление межведомственных запросов осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

При наличии технической возможности межведомственные запросы направляются в форме электронного документа путем заполнения электронной формы межведомственного запроса и его последующего направления на соответствующий адрес электронного сервиса, в том числе с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия.

В случае отсутствия технической возможности межведомственные запросы направляются на бумажном носителе.

3.16. Продолжительность административной процедуры (максимальный срок ее выполнения) не может превышать 5 рабочих дней со дня поступления заявления в Администрацию.

3.17. Результатом административной процедуры является получение ответов на запросы о предоставлении информации и документов для предоставления муниципальной услуги, которые приобщаются к заявке.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация документов, полученных Департаментом в ходе межведомственного взаимодействия и необходимых для предоставления муниципальной услуги, в установленном порядке с проставлением входящего номера и даты получения.

**Рассмотрение заявления и принятие решения**

3.18. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления и полного комплекта документов, необходимых для предоставления услуги, на рассмотрение ответственному исполнителю.

3.19. Ответственный исполнитель осуществляет проверку сведений, содержащихся в заявлении и документах, необходимых для предоставления услуги, с целью определения:

- полноты и достоверности сведений, содержащихся в представленных документах;

- согласованности представленной информации между отдельными документами комплекта;

- наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.11. настоящего Регламента.

Срок принятия решения о выдаче удостоверения либо об отказе в выдаче удостоверения приостанавливается в случае не поступления документов (сведений), запрашиваемых в рамках межведомственного взаимодействия. При этом решение о выдаче либо об отказе в выдаче удостоверения выносится в течение 20 рабочих дней со дня приема заявления.

3.20. При наличии оснований для предоставления муниципальной услуги ответственный исполнитель подготавливает проект распоряжения Департамента о выдаче удостоверения/дубликата удостоверения/замены удостоверения.

3.21. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги ответственный исполнитель подготавливает проект уведомления Департамента об отказе в выдаче удостоверения/дубликата удостоверения/замены удостоверения с указанием причин отказа.

3.22. Подготовленный проект решения, указанный в пункте 3.20 или 3.21 настоящего Регламента, направляется на согласование.

В случае несогласия с подготовленным документом, обнаружения ошибок и недочетов в нем, замечания исправляются ответственным исполнителем незамедлительно в течение срока административной процедуры.

После согласования проект решения, указанный в пункте 3.20 или 3.21 настоящего Регламента, направляется на подпись начальнику Департамента, либо лицу его замещающему.

Департамент в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения о выдаче/замене удостоверения оформляет его заявителю (представителю заявителя) на бумажном носителе.

3.23. Критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований, предусмотренных [пунктами 2.10 и](#P196)  2.11 настоящего Регламента.

3.24. Подписанное начальником Департамента, либо лицом, его замещающим, распоряжение Департамента о выдаче удостоверения/дубликата удостоверения/замены удостоверения или уведомление об отказе в выдаче удостоверения/дубликата удостоверения/замены удостоверения регистрируется в установленном порядке.

3.25. Продолжительность административной процедуры составляет 10 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в Департаменте.

3.26. Результатом административной процедуры является оформленное и зарегистрированное в установленном порядке распоряжение Департамента о выдаче удостоверения/дубликата удостоверения/замены удостоверения, удостоверение или уведомление об отказе в выдаче удостоверения/дубликата удостоверения/замены удостоверения.

3.27. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация принятого решения, указанного в пункте 3.26 настоящего Регламента, в установленном порядке с проставлением даты и исходящего номера.

**Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги**

3.28. Основанием для начала административной процедуры и критерием принятия решения является оформленное и зарегистрированное в установленном порядке распоряжение Департамента о выдаче удостоверения /дубликата удостоверения/замены удостоверения, удостоверение или уведомление Департамента об отказе в выдаче удостоверения/дубликата удостоверения/замены удостоверения.

Департамент в течение двух рабочих дней после принятия соответствующего решения направляет заявителю письменное уведомление о принятом решении.

3.29. Уведомление Департамента об отказе в выдаче удостоверения/дубликата удостоверения/замены удостоверения высылается по указанному заявителем (представителем заявителя) почтовому адресу.

3.29. Удостоверение выдается под подпись.

Выданные удостоверения фиксируются в Книге учета выдачи удостоверений многодетной семьи (далее – Книга учета), форма которой утверждена постановлением Правительства Пензенской области от 07.10.2024 № 770-пП «Об утверждении порядка выдачи удостоверения, подтверждающего статус многодетной семьи в Российской Федерации» (с последующими изменениями).

Книга учета должна быть пронумерована, прошнурована и скреплена подписью начальника Департамента и печатью.

3.31. Продолжительность административной процедуры составляет 2 рабочих дня со дня принятия решения, указанного в пункте 3.26.

3.32. Результатом административной процедуры является выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры в случае положительного решения – подпись заявителя (представителя заявителя) в Книге учета, в случае отрицательного решения - отметка в журнале исходящей документации о направлении уведомления Департамента об отказе в выдаче удостоверения/дубликата удостоверения/замены удостоверения.

**Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах**

3.33. Основанием для начала административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и ошибок (далее - техническая ошибка) в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, указанных в пункте 2.3 Регламента, является получение Департаментом заявления об исправлении технической ошибки по форме согласно приложению № 2 к Регламенту.

3.34. При обращении об исправлении технической ошибки заявитель (представитель заявителя) представляет:

- заявление об исправлении технической ошибки;

- документы, подтверждающие наличие в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе технической ошибки.

Заявление об исправлении технической ошибки подается заявителем лично или по почте в Департамент.

3.35. Заявление об исправлении технической ошибки регистрируется специалистом Департамента и передается ответственному исполнителю в установленном порядке.

3.36. Ответственный исполнитель проверяет поступившее заявление об исправлении технической ошибки на предмет наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.37. Критерием принятия решения по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе является наличие опечатки и (или) ошибки.

3.38. В случае наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе ответственный исполнитель устраняет техническую ошибку в документах.

3.39. В случае отсутствия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе ответственный исполнитель готовит уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.40. Ответственный исполнитель передает уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе на подпись начальнику Департамента, либо лицу, его замещающему.

3.41. Начальник Департамента, либо лицо, его замещающее, подписывает уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.42. Ответственный исполнитель подписанное уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе передает специалисту Департамента, ответственному за прием документов, для направления заявителю.

3.43. Максимальный срок выполнения действия по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе либо подготовки уведомления об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе не может превышать пяти рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении технической ошибки в Департаменте.

3.44. Результатом выполнения административной процедуры по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе является:

а) в случае наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе – распоряжение Департамента о выдаче удостоверения /дубликата удостоверения/замены удостоверения или уведомление Департамента об отказе в выдаче удостоверения/дубликата удостоверения/замены удостоверения;

б) в случае отсутствия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе - уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.45. Способ фиксации результата административной процедуры по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе – регистрация документа, указанного в пункте 3.44. Регламента, в установленной в Департаменте системе документооборота с указанием даты и исходящего номера.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами, муниципальными служащими положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, сроков исполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, за принятием решений, связанных с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется постоянно начальником Департамента, а также специалистами, муниципальными служащими Департамента, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, в рамках своей компетенции.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

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

4.2. В Департаменте проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги.

Периодичность проведения проверок имеет плановый характер (осуществляется на основании планов работы Департамента) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

При проведении плановой проверки рассматриваются все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Проведение плановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании правового акта Департамента.

Внеплановые проверки проводятся в случае необходимости проверки устранения ранее выявленных нарушений, а также при поступлении в Департамент, обращений (жалоб) граждан, связанных с нарушениями при предоставлении муниципальной услуги. Для проведения внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается правовым актом Департамента. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

**Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность муниципальных служащих Департамента закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.5. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за:

1) соблюдение сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

2) соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации.

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

4.6. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации при личном обращении, по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра**

**Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба), в случаях, указанных в статье 11.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие), принятые и осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе посредством федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги**

5.4. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на информационном стенде в здании Департамента, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – привлекаемые организации),на официальном сайте Департамента, МФЦ, привлекаемых организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Едином портале, Региональном портале, а также в устной и (или) письменной форме, в том числе посредством электронной почты.

Информация, указанная в разделе 5 настоящего Регламента, подлежит обязательному размещению на Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Департамента, МФЦ, привлекаемых организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Органы местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) Департамента, ее должностных лиц, муниципальных служащих подается в Департамент и рассматривается уполномоченными на это должностными лицами Администрации.

Жалоба на решения и действия (бездействие) начальника Департамента подается Главе города Заречного Пензенской области.

5.6. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются в Администрацию.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников МФЦ подаются руководителю МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подаются на имя Главы города.

5.7. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников привлекаемых организаций подаются руководителям этих организаций.

**Формы и способы подачи жалобы, порядок ее рассмотрения**

5.8. Особенности подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) Департамента и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги устанавливаются Порядком подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления города Заречного Пензенской области и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг», утвержденным постановлением Администрации от 24.09.2018 №2134 (с последующими изменениями).

5.9. Жалоба на решения и действия (бездействие) Департамента, начальника Департамента, должностных лиц, муниципальных служащих Департамента, работников МФЦ может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Департамента, Единого портала, с использованием федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, Единого портала либо Регионального портала, с использованием федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с действующим законодательством.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя в соответствии с действующим законодательством.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Департамента, МФЦ, привлекаемых организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) Единого портала либо Регионального портала;

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

В случае подачи жалобы заявителем (представителем заявителя) через МФЦ – МФЦ обеспечивает ее передачу в Департамент в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между Департаментом и МФЦ, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Департаменте.

5.10. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Департамент.

5.11. Жалоба должна содержать:

а) наименование Департамента, должностного лица или муниципального служащего Департамента, наименование МФЦ, его руководителя и (или) работника, наименование привлекаемых организаций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

 в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Департамента, должностного лица или муниципального служащего Департамента, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемых организаций, их работников;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Департамента, должностного лица или муниципального служащего Департамента, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемых организаций, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.12. Жалоба, поступившая в Департамент, МФЦ, привлекаемые организации, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента, МФЦ, привлекаемых организаций в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.13. В случае если жалоба подана заявителем (представителем заявителя) в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Департамент направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

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

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.15. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.14](#P444) настоящего Регламента, заявителю (представителю заявителя) в письменной форме и по желанию заявителя (представителя заявителя) в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.16. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю (представителю заявителя), указанном в пункте 5.15 настоящего Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Департаментом, МФЦ, привлекаемой организации в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.17. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю (представителю заявителя), указанном в пункте 5.15 настоящего Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

5.19. Заявитель (представитель заявителя) имеет право обжаловать решение по жалобе или действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, МФЦ, привлекаемых организаций, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

5.20. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, МФЦ, привлекаемых организаций, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, регулируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями);

- постановление Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями);

- постановление Администрации г. Заречного Пензенской области от 24.09.2018 №2134 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления города Заречного Пензенской области и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг» (с последующими изменениями).

Приложение № 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Установление статуса многодетной семьи (выдача, продление действия и замена удостоверения многодетной семьи, в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Пензенской области)»

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

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

 (Ф.И.О. (отчество - при наличии) заявителя,

 адрес регистрации, проживания)

Отказ

в приеме к рассмотрению документов для предоставления

муниципальной услуги «Установление статуса многодетной семьи (выдача, продление действия и замена удостоверения многодетной семьи, в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Пензенской области)»

Вам отказано в приеме к рассмотрению документов, представленных Вами для получения муниципальной услуги в Департамент социального развития города Заречного Пензенской области по следующим основаниям:

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

(указываются причины отказа в приеме к рассмотрению документов со ссылкой

на нормативный правовой акт)

После устранения причин отказа Вы имеете право вновь обратиться за предоставлением муниципальной услуги.

В соответствии с действующим законодательством Вы вправе обжаловать отказ в приеме к рассмотрению документов в досудебном порядке путем обращения с жалобой в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указывается уполномоченный орган власти, должностное лицо)

а также обратиться за защитой своих законных прав и интересов в судебные органы.

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

(Ф.И.О. (отчество - при наличии), должность специалиста Департамента) (подпись)

Приложение № 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Установление статуса многодетной семьи (выдача, продление действия и замена удостоверения многодетной семьи, в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Пензенской области)»

|  |  |
| --- | --- |
|  | В Департамент г. Заречного Пензенской областиот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (фамилия, имя, отчество (отчество – при наличии)документ, удостоверяющий личность № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_проживающей(го) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Заявлениеоб исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документахПрошу исправить допущенную опечатку (ошибку) (нужное отметить): в распоряжении Департамента о выдаче удостоверения /дубликата удостоверения/замены удостоверения; в уведомлении Департамента об отказе в выдаче удостоверения /дубликата удостоверения/замены удостоверения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указывается в чем заключаются опечатки (ошибки))\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Способ получения результата рассмотрения заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах: лично в виде документа на бумажном носителе в Департаменте; в виде документа на бумажном носителе посредством почтового отправления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. (указать адрес) |

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 (подпись) (расшифровка подписи)