



**Министерство социальной защиты Республики Карелия
(Минсоцзащиты Республики Карелия)**

П Р И К А З

г. Петрозаводск

«11» октября 2021 года

№ 625 -П

**Об утверждении Административного регламента
предоставления государственной услуги по оформлению и выдаче
удостоверения (дубликата удостоверения) ветерана
Великой Отечественной войны**

В соответствии с постановлением Правительства Республики Карелия от 15 февраля 2012 года № 50-П «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг» и Положением о Министерстве социальной защиты Республики Карелия, утвержденным постановлением Правительства Республики Карелия от 25 октября 2017 года № 374-П «Об утверждении Положения о Министерстве социальной защиты Республики Карелия», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления государственной услуги по оформлению и выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) ветерана Великой Отечественной войны.

2. Признать утратившими силу:

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 17 сентября 2013 года № 1925 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по оформлению и выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) ветерана Великой Отечественной войны» (Собрание законодательства Республики Карелия, 2013, № 10, ст. 1980);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 14 февраля 2014 года № 267 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления государственной услуги по оформлению и выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) ветерана Великой Отечественной войны» (Собрание законодательства Республики Карелия, 2014, № 3, ст. 484);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 5 мая 2015 года № 802 «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 17 сентября 2013 года № 1925» (Собрание законодательства Республики Карелия, 2015, № 5, ст. 1019);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 17 июня 2015 года № 1056 «О внесении изменений в

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 17 сентября 2013 года № 1925» (Собрание законодательства Республики Карелия, 2015, № 6, ст. 1272);

- пункт 1 приказа Министерства социальной защиты Республики Карелия от 20 мая 2020 года № 314-П «О внесении изменений в отдельные приказы Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия» (Собрание законодательства Республики Карелия, 2020, № 5, ст. 1221);

- пункт 1 приказа Министерства социальной защиты Республики Карелия от 5 июня 2020 года № 383-П «О внесении изменений в отдельные приказы Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия» (Собрание законодательства Республики Карелия, 2020, № 6, ст. 1511).

И.о. Министра



И.С. Скрыников

**Административный регламент
предоставления государственной услуги по оформлению и выдаче
удостоверения (дубликата удостоверения) ветерана
Великой Отечественной войны**

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по оформлению и выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) ветерана Великой Отечественной войны (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур и действий Министерства социальной защиты Республики Карелия по предоставлению государственной услуги по оформлению и выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) ветерана Великой Отечественной войны (далее – государственная услуга), порядок взаимодействия структурных подразделений, специалистов Министерства социальной защиты Республики Карелия и Государственного казенного учреждения социальной защиты Республики Карелия «Центр социальной работы Республики Карелия» (далее – Центр) с заявителями при предоставлении государственной услуги.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, проживающим на территории Республики Карелия (далее – заявители):

1) военнослужащим, в том числе уволенные в запас (отставку), лицам рядового и начальствующего состава органов внутренних дел и органов государственной безопасности, бойцам и лицам командного состава истребительных батальонов, взводов и отрядов защиты народа, принимавшим участие в боевых операциях по борьбе с десантами противника и боевых действиях совместно с воинскими частями, входившими в состав действующей армии, в период Великой Отечественной войны;

2) лицам, награжденные медалью «За оборону Ленинграда»;

3) инвалидам с детства вследствие ранения, контузии или увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны 1941-1945 годов;

4) лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

5) лицам, награжденным знаком «Житель осажденного Севастополя»;

6) лицам, проработавшим в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая

1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР;

7) лицам, награжденным орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;

8) лицам, работавшим на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

9) лицам, привлекавшимся организациями Осоавиахима СССР и органами местной власти к разминированию территорий и объектов, сбору боеприпасов и военной техники в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года.

Пенсионное обеспечение заявителей, указанных в подпунктах 1-7 пункта 2 Административного регламента, должно осуществляться территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информация о предоставлении государственной услуги (о порядке, сроках и последовательности выполнения административных процедур) предоставляется при личном обращении заявителей, с использованием средств телефонной связи, а также размещается на официальном сайте Министерства социальной защиты Республики Карелия по адресу: <http://soc.gov.karelia.ru/> (далее – сайт Министерства), Интерактивном портале Министерства социальной защиты Республики Карелия по адресу: <http://social.karelia.ru> (далее – портал Министерства), официальном сайте Центра по адресу: <https://social.karelia.ru/czn/detail/?id=9486ed3f-ea3a-4410-93c3-ed74070b5ec1> (далее – сайт Центра), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: <http://www.gosuslugi.ru> (далее – Единый портал), в информационной системе Республики Карелия «Региональный портал электронных услуг Республики Карелия» по адресу: <http://uslugi.karelia.ru> (далее – Региональный портал), а также на информационных стендах, оборудованных в помещениях отделений Центра по работе с гражданами в городах и районах Республики Карелия, осуществляющих предоставление государственной услуги (далее – отделения Центра), предназначенных для приема заявителей.

4. Информация о месте нахождения Министерства социальной защиты Республики Карелия (далее – Министерство), Центра, отделений Центра, справочных телефонах, адресах электронной почты, графике работы размещается на сайте и портале Министерства, сайте Центра, на Едином портале, Региональном портале и в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Федеральный реестр).

5. Сведения о месте нахождения, графике (режиме) работы, контактных телефонах государственного бюджетного учреждения Республики Карелия

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия» (далее – многофункциональный центр) размещаются на его официальном сайте по адресу: <http://mfc-karelia.ru>, сайте и портале Министерства, сайте Центра, на Едином портале, на Региональном портале и в Федеральном реестре.

6. На информационных стендах в помещениях Центра, предназначенных для приема заявителей, размещается следующая информация:

1) о месте нахождения Министерства, Центра, отделений Центра (почтовые адреса, адреса электронной почты, справочные номера телефонов, графики работы);

2) перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

3) выдержки из Административного регламента;

4) образцы заполнения заявления;

5) график приема заявителей;

6) информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

7. На Едином портале, Региональном портале размещается следующая информация:

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

2) круг заявителей;

3) срок предоставления государственной услуги;

4) результат предоставления государственной услуги, способы получения результата предоставления государственной услуги;

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

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

8. Информация на Едином портале, Региональном портале, на сайтах Министерства и Центра, портале Министерства о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в Федеральном реестре, предоставляется заявителю бесплатно.

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

9. Информация о предоставлении государственной услуги предоставляется бесплатно.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

10. Наименование государственной услуги – оформление и выдача удостоверения (дубликата удостоверения) ветерана Великой Отечественной войны (далее – оформление и выдача удостоверения (дубликата удостоверения)).

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

11. Государственную услугу предоставляет Министерство.

12. При предоставлении государственной услуги Министерство осуществляет взаимодействие с Центром, отделениями Центра.

13. При предоставлении государственной услуги осуществляется межведомственное информационное взаимодействие с:

1) органами регистрационного учета граждан по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации;

2) территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

3) оператором федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов».

14. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Республики Карелия.

Описание результата предоставления государственной услуги

15. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) с последующим оформлением и выдачей удостоверения (дубликата удостоверения) либо принятие решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) и направление заявителю письма об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения).

Срок предоставления государственной услуги

16. Предоставление государственной услуги осуществляется в срок, не превышающий одного месяца с даты приема (регистрации) отделением Центра документов, указанных в пункте 18 Административного регламента.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

17. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - Федеральным законом от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»;
 - Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
 - постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов»;
 - постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;
 - постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»;
 - постановлением Правительства Российской Федерации от 5 октября 1999 года № 1122 «Об удостоверениях ветерана Великой Отечественной войны»;
 - постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 11 октября 2000 года № 69 «Об утверждении инструкции о порядке и условиях реализации прав и льгот ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, иных категорий граждан, установленных Федеральным законом «О ветеранах»;
 - постановлением Правительства Республики Карелия от 15 февраля 2012 года № 50-П «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг»;
 - постановлением Правительства Республики Карелия от 6 декабря 2012 года № 371-П «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Карелия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Карелия, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия, его работников»;
 - постановлением Правительства Республики Карелия от 25 октября 2017 года № 374-П «Об утверждении Положения о Министерстве социальной защиты Республики Карелия»;
 - иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Карелия, регламентирующими правовые отношения в рассматриваемой сфере, а также настоящим Административным регламентом.

Указанный в настоящем пункте перечень нормативных правовых актов подлежит обязательному размещению на сайте Министерства по адресу: <http://soc.gov.karelia.ru>, Едином портале по адресу: <http://www.gosuslugi.ru>, Региональном портале по адресу: <http://uslugi.karelia.ru>, в Федеральном реестре.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

18. Для получения государственной услуги заявитель представляет в отделение Центра заявление по форме согласно Приложению 1 к Административному регламенту (далее – заявление) и следующие документы:

1) паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность заявителя;

2) фотография размером 3х4;

3) документы архивных учреждений, подтверждающие факт пребывания в составе истребительных батальонов и участия в период Великой Отечественной войны в боевых операциях по борьбе с десантами противника и боевых действиях совместно с воинскими частями, входившими в состав действующей армии, – для заявителей, указанных в подпункте 1 пункта 2 Административного регламента;

4) справки и другие документы архивных учреждений или организаций, подтверждающие факт работы на предприятиях, в учреждениях и организациях города Ленинграда в период блокады с 8 сентября 1941 года по 27 января 1944 года, удостоверение о награждении медалью «За оборону Ленинграда» – для заявителей, указанных в подпункте 2 пункта 2 Административного регламента;

5) удостоверение к знаку «Жителю блокадного Ленинграда» – для заявителей, указанных в подпункте 4 пункта 2 Административного регламента;

6) документы, подтверждающие награждение знаком «Житель осажденного Севастополя», – для заявителей, указанных в подпункте 5 пункта 2 Административного регламента;

7) трудовые книжки, справки архивных учреждений и организаций, подтверждающие факт работы в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо удостоверение о награждении орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны – для заявителей, указанных в подпунктах 6-7 пункта 2 Административного регламента;

8) документы, подтверждающие факт работы в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов, справки архивных учреждений о сроках нахождения соответствующего военного объекта в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог – для заявителей, указанных в подпункте 8 пункта 2 Административного регламента.

9) архивные документы бывших организаций Осоавиахима СССР, военных комиссариатов и органов исполнительной власти о составе

соответствующих команд и сроках их работы по сбору боеприпасов и военной техники, разминированию территорий и объектов в период с 1 февраля 1944 года по 9 мая 1945 года – для заявителей, указанных в подпункте 9 пункта 2 Административного регламента.

19. В случае утраты (порчи) удостоверения дубликат удостоверения выдается на основании заявления, составленного в произвольной форме. Испорченное удостоверение сдается заявителем по месту получения дубликата удостоверения.

20. В случае обращения за получением государственной услуги представителя заявителя должны быть представлены документы, удостоверяющие личность представителя заявителя, и документы, подтверждающие полномочия действовать от имени заявителя.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

21. Документами (сведениями), необходимыми в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, являются:

- 1) сведения о регистрации заявителя по месту жительства или по месту пребывания в пределах Российской Федерации;
- 2) сведения о получении пенсии;
- 3) сведения об установлении инвалидности с детства вследствие ранения, контузии или увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.

22. Заявитель вправе представить документы (сведения), предусмотренные пунктом 21 Административного регламента, в отделение Центра по собственной инициативе.

Указание на запрет требовать от заявителя

23. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от 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 государственной услуги;
- 2) представления информации и документов, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Карелия находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих

государственную услугу, иных органов и (или) подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

24. Заявление и документы, указанные в пунктах 18 - 19 Административного регламента, подлежат обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

25. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

26. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- 1) несоответствие категории заявителя кругу лиц, указанных в пункте 2 Административного регламента;
- 2) непредставление либо представление не в полном объеме документов, указанных в пунктах 18 - 19 Административного регламента;
- 3) представление документов, содержащих недостоверную информацию.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, а также сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

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

Порядок, основания взимания и размер государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

28. За предоставление государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

29. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления и при получении результата предоставления государственной услуги либо при обращении заявителя по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, составляет 15 минут.

Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

30. Заявление может быть подано в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа посредством Регионального портала, портала Министерства.

31. Заявление в форме документа на бумажном носителе подается одним из следующих способов:

1) в отделение Центра по месту жительства заявителя. В случае подачи документов в отделение Центра датой подачи документов считается дата регистрации заявления в отделении Центра;

2) в многофункциональный центр. В случае подачи документов в многофункциональный центр датой подачи документов считается дата регистрации заявления в многофункциональном центре;

3) посредством почтовой связи способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления. В случае направления документов посредством почтовой связи датой подачи заявления и документов в отделение Центра считается дата получения документов отделением Центра.

32. Заявление и документы подлежат обязательной регистрации в день их приема отделением Центра.

33. При приеме заявления и документов отделение Центра выдает (направляет) заявителю расписку-уведомление о приеме (регистрации) заявления и документов (далее – расписка-уведомление) тем же способом, которым были поданы (направлены) заявление и документы. При поступлении заявления и документов из многофункционального центра расписка-уведомление заявителю отделением Центра не направляется.

34. Заявление и документы, представляемые в форме электронных документов, подписываются в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

35. Заявление и документы, принятые посредством Регионального портала, портала Министерства, регистрируются в автоматическом режиме.

36. Представление заявления и документов в форме электронных документов приравнивается к согласию заявителя с обработкой его персональных данных отделением Центра в целях и объеме, необходимых для предоставления государственной услуги.

37. В случае если для получения государственной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице (не являющемся заявителем), заявитель, его законный представитель или доверенное лицо при обращении дополнительно представляет заявление указанных лиц или их законных представителей о согласии на обработку персональных данных указанных лиц, а также документы, подтверждающие полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в отделение Центра. Указанные заявление и документы могут быть представлены, в том числе, в форме электронного документа.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявления о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и образцами их заполнения, к размещению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

38. Местоположение помещения отделения Центра, в котором предоставляется государственная услуга (далее – помещение), должно обеспечивать удобство для заявителей с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

39. Помещения должны размещаться преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах зданий с отдельным входом (по возможности). Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ заявителей, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресел-колясок.

Помещение должно быть достаточно освещено.

40. Центральный вход в здание отделения Центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

1) наименование отделения Центра, осуществляющего предоставление государственной услуги;

2) адрес (местонахождение);

3) график приема заявителей.

41. Помещения, предназначенные для приема заявителей, оборудуются:

1) электронной системой управления очередью (по возможности);

2) световым информационным табло (по возможности);

3) системой кондиционирования воздуха (по возможности);

4) противопожарной системой и средствами пожаротушения;

5) системой охраны и видеонаблюдения (по возможности).

42. Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, включают зал ожидания и места для приема заявителей.

Зал ожидания должен быть оснащен стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками), столами (стойками) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

43. При входе в помещения отделений Центра, предназначенных для приема заявителей, и (или) залах ожидания оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая информация:

1) почтовый адрес Министерства, Центра, отделения Центра;

2) адрес сайта и портала Министерства, сайта Центра;

3) справочный номер телефона Центра, отделения Центра;

4) режим работы отделения Центра;

5) выдержки из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

6) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

7) форма заявления и образец его заполнения.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются.

44. Прием заявителей осуществляется в кабинках (кабинетах), специально оборудованных для приема заявителей, которые оборудуются информационными табличками с указанием:

1) номера кабинки (кабинета);

2) фамилии, имени, отчества (при наличии) специалиста отделения Центра.

Рабочее место специалиста отделения Центра, осуществляющего прием заявления и документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

45. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

1) условия для беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, а также для беспрепятственного пользования средствами связи и информации;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, прилегающей к зданию, в котором расположено помещение, где предоставляется государственная услуга, а также возможность входа в него и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск в помещения, в которых предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещения с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно — ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

46. В целях информирования заявителей о возможности их участия в оценке эффективности деятельности руководителя Центра и отделений Центра с учетом качества предоставления им государственных услуг в помещении (месте ожидания), где предоставляется государственная услуга, размещаются информационные материалы, содержащие сведения о возможности участия заявителей в оценке качества предоставления государственных услуг.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество и продолжительность случаев взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

47. Показателями качества государственной услуги являются:

1) предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом, установленным Административным регламентом, удовлетворенность заявителей предоставленной государственной услугой;

2) время предоставления государственной услуги;

3) время ожидания в очереди при предоставлении государственной услуги;

4) корректность и компетентность специалиста отделения Центра, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги;

5) комфортность условий в помещении, в котором предоставляется государственная услуга;

6) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов Министерства, отделения Центра при предоставлении государственной услуги;

7) возможность получения государственной услуги через многофункциональный центр.

48. Показателями доступности государственной услуги являются:

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

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

3) возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением государственной услуги (лично, посредством почтовой связи, через многофункциональный центр, Региональный портал, портал Министерства);

4) возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

49. Взаимодействие заявителя со специалистами Министерства при предоставлении государственной услуги не осуществляется.

Взаимодействие заявителя со специалистами отделения Центра при предоставлении государственной услуги осуществляется два раза – при представлении в отделение Центра заявления и документов и при выдаче удостоверения (дубликата удостоверения).

В случае направления заявления и документов посредством почтовой связи взаимодействие заявителя со специалистами отделения Центра осуществляется один раз – при выдаче удостоверения (дубликата удостоверения).

В случае направления заявления и документов посредством Регионального портала, портала Министерства взаимодействие заявителя со специалистами отделения Центра осуществляется два раза – при представлении в отделение Центра документа, указанного в подпункте 2 пункта 18 Административного регламента, и при выдаче удостоверения (дубликата удостоверения).

Взаимодействие заявителя с работниками многофункционального центра при предоставлении государственной услуги осуществляется один раз – при представлении в многофункциональный центр заявления и документов.

50. Продолжительность одного взаимодействия заявителя со специалистом отделения Центра при предоставлении государственной услуги не превышает 15 минут.

51. С использованием Регионального портала обеспечивается:

- 1) информирование о предоставлении государственной услуги;
- 2) запись на прием в отделение Центра;
- 3) направление заявления;
- 4) получение сведений о ходе предоставления государственной услуги;
- 5) получение результата государственной услуги (в части направления заявителю письма об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения));
- 6) оценка доступности и качества государственной услуги;
- 7) обжалование решений и действий (бездействия) Министерства,

отделения Центра, должностных лиц Министерства, отделения Центра при предоставлении государственной услуги.

52. Государственная услуга по экстерриториальному принципу не предоставляется.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

53. Предоставление государственной услуги в многофункциональном центре осуществляется в соответствии с соглашением, заключенными между многофункциональным центром и Министерством, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

Представленные в многофункциональный центр заявление и документы не позднее одного рабочего дня, следующего за днем их получения, направляются многофункциональным центром в отделение Центра. При подаче заявления и документов в многофункциональный центр работником многофункционального центра заявителю выдается расписка-уведомление, содержащая дату и время приема заявления.

54. Подача заявителем заявления и документов посредством Регионального портала, портала Министерства может осуществляться с использованием простой электронной подписи при условии прохождения заявителем идентификации и аутентификации 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» и установлении личности заявителя при личном приеме при выдаче ключа простой электронной подписи.

55. В случае направления заявления и документов (информации) в электронной форме основанием для их приема (регистрации) является представление заявителем посредством Регионального портала, портала Министерства документов, указанных в пункте 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги.

56. Прием заявителей в отделении Центра осуществляется как в порядке очереди, так и по предварительной записи. При наличии очереди заявители, записавшиеся на прием предварительно, имеют приоритет.

57. Предварительная запись заявителей на прием в отделение Центра осуществляется посредством телефонной связи, Регионального портала. Заявителю предоставляется возможность предварительной записи на любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в отделении Центра графика приема.

Запись на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

58. Для осуществления предварительной записи посредством Регионального портала, заявителю необходимо заполнить поля, предусмотренные формой заявления.

59. В случае несоответствия сведений, которые сообщил заявитель при предварительной записи, документам, представленным заявителем при личном приеме, предварительная запись аннулируется.

60. При осуществлении предварительной записи путем личного обращения в отделение Центра заявителю выдается талон-подтверждение, содержащий информацию о дате и времени приема. При осуществлении предварительной записи по телефону заявителю сообщаются дата и время приема в устной форме. При осуществлении предварительной записи через Региональный портал заявителю обеспечивается возможность распечатать талон-подтверждение, содержащий информацию о дате и времени приема.

61. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема предварительная запись аннулируется.

Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

Исчерпывающий перечень административных процедур

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

- 1) прием и регистрация заявления и документов;
- 2) формирование и направление межведомственных запросов в органы, участвующие в предоставлении государственной услуги;
- 3) направление заявления и документов в Министерство для принятия решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) либо решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения);
- 4) принятие решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) или решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения);
- 5) оформление удостоверения (дубликата удостоверения) либо направление заявителю письма об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения);
- 6) выдача удостоверения (дубликата удостоверения).

63. При предоставлении государственной услуги в электронной форме выполняются административные процедуры, предусмотренные подпунктами 1-4 пункта 62 Административного регламента.

64. При предоставлении государственной услуги в многофункциональном центре многофункциональный центр участвует в выполнении административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов.

Прием и регистрация заявления и документов

65. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов в отделение Центра.

66. При личном обращении заявителя в отделение Центра специалист отделения Центра, осуществляющий прием заявления и документов:

1) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

2) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

3) снимает копии с документов в случае, если представлены подлинники документов;

4) заверяет копии документов, подлинники документов возвращает заявителю;

5) регистрирует заявление в журнале заявлений в программном комплексе «Катарсис: Соцзащита» в срок, предусмотренный пунктом 32 Административного регламента;

6) выдает заявителю расписку-уведомление.

В случае затруднений в оформлении заявления специалист отделения Центра, осуществляющий прием заявления и документов, оказывает заявителю необходимую помощь.

67. При поступлении заявления и документов из многофункционального центра специалист отделения Центра, осуществляющий прием заявления и документов, регистрирует заявление в журнале заявлений в программном комплексе «Катарсис: Соцзащита»; расписка-уведомление в этом случае заявителю не направляется.

68. При поступлении заявления и документов посредством почтовой связи специалист отделения Центра, осуществляющий прием заявления и документов, регистрирует заявление и документы в журнале заявлений в программном комплексе «Катарсис: Соцзащита», оформляет расписку-уведомление и направляет ее заявителю посредством почтовой связи по указанному в заявлении адресу фактического проживания.

69. При поступлении заявления и документов через Региональный портал, портал Министерства осуществляется автоматическая регистрация заявления в программном комплексе «Катарсис: Соцзащита». Информация о ходе рассмотрения заявления публикуется в личном кабинете заявителя.

В день поступления заявления и документов через Региональный портал, портал Министерства специалист отделения Центра, осуществляющий прием заявления и документов, с использованием средств телефонной связи или письменно в соответствующем разделе Регионального портала, портала Министерства информирует заявителя о необходимости представления в течение 7 рабочих дней в отделение Центра документа, указанного в подпункте 2 пункта 18 Административного регламента.

70. Специалист отделения Центра, осуществляющий прием заявления и

документов, после регистрации заявления и документов передает их специалисту отделения Центра, осуществляющему рассмотрение заявления и документов.

71. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

72. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления и документов, выдача (направление) заявителю расписки-уведомления, передача заявления и документов специалисту отделения Центра, осуществляющему рассмотрение заявления и документов.

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

73. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом отделения Центра, осуществляющим рассмотрение заявления и документов, зарегистрированных заявления и документов.

74. В течение 2 рабочих дней после приема и регистрации заявления специалист отделения Центра, осуществляющий рассмотрение заявления и документов, формирует и направляет в органы и (или) организации запросы о предоставлении документов (сведений), указанных в пункте 21 Административного регламента.

75. Межведомственный запрос направляется в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия, а в случае отсутствия доступа к этой системе – на бумажном носителе с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

76. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 7 рабочих дней.

77. Результатом административной процедуры является получение отделением Центра документов (сведений), указанных в пункте 21 Административного регламента.

Направление заявления и документов в Министерство для принятия решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) либо решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения)

78. Основанием для начала административной процедуры является получение отделением Центра сведений (документов), указанных в пункте 21 Административного регламента.

79. Специалист отделения Центра, осуществляющий рассмотрение заявления и документов, направляет электронные образы заявления и документов по защищенным каналам связи специалисту Министерства, осуществляющему рассмотрение заявления и документов. Документ, указанный в подпункте 2 пункта 18 Административного регламента, направляется в Министерство посредством почтовой связи.

80. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

81. Результатом административной процедуры является направление специалистом отделения Центра, осуществляющего рассмотрение заявления и документов, заявления и документов.

Принятие решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) или решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения)

82. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом Министерства, осуществляющим рассмотрение заявления и документов, заявления и документов.

83. После получения документов специалист Министерства, осуществляющий рассмотрение заявления и документов:

1) устанавливает наличие либо отсутствие у заявителя оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, установленных пунктом 26 Административного регламента;

2) принимает решение о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) либо решение об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения);

84. В случае принятия решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) специалист Министерства, осуществляющий рассмотрение заявления и документов, оформляет в двух экземплярах проект распоряжения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) (далее – распоряжение) и передает его на согласование и подписание в соответствии с установленным в Министерстве порядком.

85. В случае принятия решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) специалист Министерства, осуществляющий рассмотрение заявления и документов, оформляет в трех экземплярах письмо об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) (далее – письмо об отказе) и передает его на согласование и подписание в соответствии с установленным в Министерстве порядком.

86. Распоряжение либо письмо об отказе подписывается руководителем Министерства (заместителем руководителя Министерства).

87. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

88. Результатом административной процедуры является принятие решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) либо решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) и подписание руководителем Министерства (заместителем руководителя Министерства) распоряжения либо письма об отказе.

Оформление удостоверения (дубликата удостоверения) либо направление заявителю письма об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения)

89. Основанием для начала административной процедуры является подписание руководителем Министерства (заместителем руководителя Министерства) распоряжения либо письма об отказе.

90. Специалист Министерства, осуществляющий рассмотрение заявления и документов, оформляет удостоверение (дубликат удостоверения) ветерана Великой Отечественной войны (далее – удостоверение (дубликат удостоверения) в соответствии с Инструкцией о порядке заполнения, выдачи и учета удостоверений ветерана Великой Отечественной войны, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 5 октября 1999 года № 1122 «Об удостоверениях ветерана Великой Отечественной войны», и передает его для подписания руководителю Министерства. После подписания на удостоверении (дубликате удостоверения) проставляется оттиск печати Министерства.

91. Специалист Министерства, осуществляющий рассмотрение заявления и документов, регистрирует удостоверение (дубликат удостоверения) в книге учета удостоверений ветерана Великой Отечественной войны и заполняет два экземпляра ведомости выдачи удостоверений ветерана Великой Отечественной войны по форме согласно Приложению 2 к Административному регламенту (далее – ведомость выдачи удостоверений).

92. Удостоверение (дубликат удостоверения) вместе с одним экземпляром распоряжения и двумя экземплярами ведомости выдачи удостоверений направляются Министерством в Центр для передачи в отделение Центра по месту жительства заявителя. Один экземпляр распоряжения остается в Министерстве и передается на архивное хранение.

93. В случае принятия решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) Министерство уведомляет заявителя о принятом решении путем направления ему экземпляра письма об отказе по адресу фактического проживания, указанному в заявлении. Второй экземпляр письма об отказе направляется в Центр для передачи в отделение Центра по месту жительства заявителя, третий экземпляр письма об отказе остается в Министерстве и передается на архивное хранение.

94. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 3 рабочих дня.

95. Результатом административной процедуры является оформление удостоверения (дубликата удостоверения) и направление его вместе с экземпляром распоряжения и двумя экземплярами ведомости выдачи удостоверений в Центр для передачи в отделение Центра по месту жительства заявителя либо направление заявителю письма об отказе в выдаче удостоверения.

Выдача удостоверения (дубликата удостоверения)

96. Основанием для начала административной процедуры является получение отделением Центра по месту жительства заявителя удостоверения (дубликата удостоверения), распоряжения и ведомости выдачи удостоверений.

97. Специалист отделения Центра, ответственный за выдачу удостоверения

(дубликата удостоверения), с использованием средств телефонной связи приглашает заявителя в отделение Центра для выдачи удостоверения (дубликата удостоверения).

98. При выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) специалист отделения Центра, ответственный за выдачу удостоверения (дубликата удостоверения), должен:

1) предложить заявителю проверить правильность внесенных в удостоверение (дубликат удостоверения) сведений;

2) в случае выдачи дубликата удостоверения предложить заявителю возвратить ранее выданное удостоверение (дубликат удостоверения) (при наличии).

99. Удостоверение (дубликат удостоверения) выдается специалистом отделения Центра, ответственным за выдачу удостоверения (дубликата удостоверения), после проставления заявителем личной подписи в реквизите удостоверения «личная подпись» и в обоих экземплярах ведомости выдачи удостоверений. Один экземпляр ведомости выдачи удостоверений остается в отделении Центра, второй экземпляр направляется в Министерство для передачи на архивное хранение.

100. При получении удостоверения (дубликата удостоверения) представителем заявителя в ведомости выдачи удостоверений расписывается лицо, получившее оформленное удостоверение (дубликат удостоверения).

101. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 3 рабочих дня.

102. Результатом административной процедуры является выдача заявителю удостоверения (дубликата удостоверения).

Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах

103. Предоставление заявителю государственной услуги в многофункциональном центре осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между многофункциональным центром и Министерством.

104. Заявление и документы подаются через многофункциональный центр в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376.

105. При обращении заявителя в многофункциональный центр сотрудник многофункционального центра:

1) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

2) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

3) регистрирует заявление;

4) выдает заявителю расписку-уведомление с указанием даты и времени

приема заявления;

5) обеспечивает передачу в отделение Центра заявления и документов в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между Министерством и многофункциональным центром, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления.

Порядок исправления опечаток и ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

106. В случае, если в выданных в результате предоставления государственной услуги документах допущены опечатки и (или) ошибки, то заявитель вправе представить в отделение Центра по месту жительства, направить в Министерство через организацию почтовой связи, по электронной почте подписанное заявителем письмо о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок с изложением сути допущенных опечаток и (или) ошибок и приложением копии документа, содержащего опечатки и (или) ошибки (далее – письмо).

107. Рассмотрение письма Министерством, исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, оформление результата предоставления государственной услуги либо мотивированного отказа в предоставлении государственной услуги осуществляются в течение 5 рабочих дней со дня регистрации письма.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

108. Текущий контроль за исполнением Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем Министерства.

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

109. В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами Министерства и отделений Центра положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, Министерство вправе проводить проверки полноты и качества предоставления государственной услуги (далее – проверки).

110. Периодичность проведения проверок устанавливается руководителем Министерства (заместителем руководителя Министерства). Перечень должностных лиц, уполномоченных на проведение проверок, периодичность осуществления контроля в виде плановых (внеплановых), выездных (документарных) проверок определяется на основании приказов Министерства.

111. Внеплановые проверки проводятся в случаях обращений заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) и решениями должностных лиц Министерства и отделений Центра.

112. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. По результатам проведенных плановых и внеплановых проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные должностные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

113. Персональная ответственность должностных лиц Министерства и должностных лиц Центра закрепляется в их должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

114. Должностные лица Министерства и должностные лица Центра, осуществляющие консультирование и информирование граждан, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования и информирования.

115. Должностные лица Министерства и Центра несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных должностным регламентом, в пределах, определенных действующим законодательством Российской Федерации, а также за злоупотребление должностными полномочиями.

116. Должностные лица Министерства и Центра при предоставлении государственной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

117. Министерство осуществляет постоянный контроль за предоставлением государственной услуги.

118. Министерством осуществляется анализ результатов проведенных проверок, на основании которого принимаются необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

119. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан (объединений, организаций) осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

120. При предоставлении заявителю результата государственной услуги должностное лицо Центра информирует его о сборе мнений заявителей о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает ему предоставить абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для участия в оценке качества предоставления государственной услуги (или оценить предоставленную ему государственную услугу с использованием сети Интернет).

121. В случае отказа заявителя от оценки качества предоставления государственной услуги с использованием средств подвижной радиотелефонной связи должностное лицо Центра (работник многофункционального центра) предлагает воспользоваться для участия в указанной оценке терминальным или иным устройством, расположенным непосредственно в месте предоставления результата государственной услуги (при наличии технических возможностей), либо оценить качество предоставленной ему государственной услуги на специализированном сайте («Ваш контроль») в сети Интернет, а также в личном кабинете Единого портала, Регионального портала.

122. В случае согласия заявителя на участие в оценке качества предоставления государственной услуги с помощью устройства подвижной радиотелефонной связи абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи, предоставленный заявителем вместе с контактными данными, необходимыми для выявления его мнения о качестве предоставления государственных услуг, передается в автоматизированную информационную систему «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц

Информация для заявителя о его праве подать жалобу

123. В соответствии со статьей 11.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) граждане могут обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления, запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

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

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Карелия. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Карелия;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и

принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Карелия. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

Предмет жалобы

124. Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заявителя, противоправные решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги, нарушение положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Перечень органов государственной власти, организаций, должностных лиц, которым может быть направлена жалоба

125. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Министерство.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица Министерства подается в Министерство.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

126. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, фамилию, имя, отчество (при наличии) их должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, и (или) их руководителей, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) отделения Центра, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника.

Заявитель представляет документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

127. Многофункциональный центр обеспечивает передачу жалобы в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, заключенным между многофункциональным центром и Министерством, но не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы.

128. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Министерством в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель обращался за получением государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги либо отказ в предоставлении государственной услуги).

129. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

130. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, в случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя. В случае если жалоба направляется посредством почтовой связи, направляется заверенная копия документа, подтверждающая полномочия представителя.

131. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством Единого портала, портала Досудебного обжалования по адресу: <https://do.gosuslugi.ru/> (далее – портал Досудебного обжалования).

132. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 130 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документа, удостоверяющего личность заявителя, не требуется.

133. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица Министерства рассматриваются руководителем Министерства или должностным лицом Министерства, уполномоченным на рассмотрение жалоб. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) руководителя Министерства рассматриваются должностным лицом вышестоящего органа, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

134. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

135. Министерство обеспечивает:

- 1) оснащение мест приема жалоб;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, должностных лиц Министерства посредством размещения информации на стендах, на сайте и портале Министерства, на Едином портале, Региональном портале;
- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) Министерства, должностных лиц Министерства при личном приеме, в том числе по телефону, с использованием сайта и портала Министерства.

Сроки рассмотрения жалобы

136. Жалоба, поступившая в Министерство, многофункциональный центр подлежит регистрации не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

137. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа исполнителя государственной услуги, должностного лица исполнителя государственной услуги, ответственного за предоставление государственной услуги, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

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

- 1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Карелия;
- 2) отказать в удовлетворении жалобы.

139. При удовлетворении жалобы Министерство, многофункциональный центр принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги не позднее

5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

140. В удовлетворении жалобы может быть отказано в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

141. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

1) отсутствие фамилии или почтового адреса заявителя (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством системы досудебного обжалования);

2) содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

3) текст письменной жалобы не поддается прочтению (в указанном случае в течение 7 дней со дня регистрации жалобы заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

4) в письменной жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае руководитель Министерства либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

5) ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения данных сведений;

6) текст жалобы не позволяет определить её суть. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение 7 дней со дня регистрации жалобы.

142. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решения и (или) действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

143. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Министерства, работник многофункционального центра, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

144. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства и направляется заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Министерства, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена через портал Досудебного обжалования, ответ направляется посредством портала Досудебного обжалования.

Порядок обжалования решения по жалобе

145. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы или отсутствием решения по ней, то он вправе обжаловать принятое решение в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информация для заявителя о его праве на получение сведений и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

147. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на сайте и портале Министерства, на Едином портале, Региональном портале, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) в письменной форме.

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

148. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц регулируется Федеральным законом № 210-ФЗ и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

149. Информация, содержащаяся в разделе V Административного регламента, подлежит размещению на Едином портале, Региональном портале. Министерство, Центр обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию сведений в соответствующем разделе Федерального реестра.

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления государственной услуги
по оформлению и выдаче удостоверения
(дубликата удостоверения) ветерана
Великой Отечественной войны

В Министерство социальной защиты Республики
Карелия

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

адрес регистрации: _____

адрес фактического проживания: _____

паспорт серии _____ номер _____

выдан _____

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать удостоверение (дубликат удостоверения) ветерана Великой Отечественной войны.

К заявлению прилагаю:

Вид документа	Количество экземпляров

Дата

Подпись

РАСПИСКА-УВЕДОМЛЕНИЕ
(выдается заявителю)

Заявление и документы гр. _____

принял специалист _____

Регистрационный № _____ «___» _____ 20__ г.».

Приложение 2
к Административному регламенту
предоставления государственной услуги
по оформлению и выдаче удостоверения
(дубликата удостоверения) ветерана
Великой Отечественной войны

ВЕДОМОСТЬ
выдачи удостоверений ветерана Великой Отечественной войны

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Домашний адрес	Серия и номер удостоверения	Дата выдачи удостоверения	Подпись получателя удостоверения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7