

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

16.11.2022

№ 22

*Об утверждении Административного регламента
предоставления государственной услуги
по присвоению звания «Ветеран труда»
гражданам, проживающим во Владимирской области
и выдаче удостоверения установленного образца
лицу, которому присвоено звание «Ветеран труда».*

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Губернатора Владимирской области от 27.07.2011 № 759 «О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и осуществления государственного контроля (надзора)» п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда» гражданам, проживающим во Владимирской области и выдаче удостоверения установленного образца лицу, которому присвоено звание «Ветеран труда».

2. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

3. Настоящее постановление подлежит опубликованию на официальном интернет-портале правовой информации (www.pravo.gov.ru).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя директора Департамента В.А. Хицкову.

Директор Департамента



Л.Е.Кукушкина

Приложение
к постановлению Департамента
социальной защиты населения
Владимирской области
от 16.11.2022 № 22

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ДЕПАРТАМЕНТОМ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ПРИСВОЕНИЮ ЗВАНИЯ «ВЕТЕРАН ТРУДА» ГРАЖДАНАМ,
ПРОЖИВАЮЩИМ ВО ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ, И ВЫДАЧЕ
УДОСТОВЕРЕНИЯ УСТАНОВЛЕННОГО ОБРАЗЦА ЛИЦУ, КОТОРОМУ
ПРИСВОЕНО ЗВАНИЕ «ВЕТЕРАН ТРУДА»**

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда» гражданам, проживающим во Владимирской области, и выдаче удостоверения установленного образца лицу, которому присвоено звание «Ветеран труда» (далее - Административный регламент), разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, определяет стандарт, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по присвоению звания «Ветеран труда» (далее - государственная услуга) во Владимирской области.

Настоящий Административный регламент определяет порядок взаимодействия органов государственной власти Российской Федерации, органов социальной защиты населения Владимирской области, их должностных лиц с Заявителями, учреждениями и организациями в процессе предоставления государственной услуги.

Круг Заявителей

1.2. Заявителями на получение государственной услуги в соответствии с Законом Владимирской области от 11.04.2006 № 43-ОЗ «О порядке и условиях присвоения звания «Ветеран труда» и постановлением Губернатора Владимирской области от 18 мая 2006 № 370 «Об утверждении положения о порядке и условиях присвоения звания «Ветеран труда», являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории Владимирской области и:

- награжденные орденами или медалями СССР или Российской Федерации, либо удостоенные почетных званий СССР или Российской Федерации, либо награжденные почетными грамотами Президента Российской Федерации или удостоенные благодарности Президента Российской Федерации, либо награжденные ведомственными знаками отличия за заслуги в труде (службе) и

продолжительную работу (службу) не менее 15 лет в соответствующей сфере деятельности (отрасли экономики) и имеющие трудовой (страховой) стаж, учитываемый для назначения пенсии, не менее 25 лет для мужчин и 20 лет для женщин или выслугу лет, необходимую для назначения пенсии за выслугу лет в календарном исчислении;

- начавшие трудовую деятельность в несовершеннолетнем возрасте в период Великой Отечественной войны и имеющие трудовой стаж не менее 40 лет для мужчин и 35 лет для женщин (далее - Заявитель).

1.3. Интересы Заявителей, указанных в пункте 1.2 настоящего Административного регламента, могут представлять лица, обладающие соответствующими полномочиями (далее – Представитель).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.4. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется Департаментом социальной защиты населения Владимирской области (далее – Уполномоченный орган), государственными казенными учреждениями социальной защиты Владимирской области (далее - ГКУСЗН):

1) непосредственно при личном приеме Заявителя в Уполномоченном органе, ГКУСЗН или многофункциональном центре Владимирской области предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

2) по телефону в Уполномоченном органе, ГКУСЗН или МФЦ;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;

4) посредством размещения информации в открытой и доступной форме, на стендах в местах предоставления государственной услуги;

5) в федеральной государственной информационно системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru/>) (далее – ЕПГУ);

6) на официальном сайте Уполномоченного органа (<http://www.social33.ru>);

7) на официальном сайте МФЦ (<http://www.mfc33.ru>) .

1.5. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся: способов подачи заявления о предоставлении государственной услуги; адресов ГКУСЗН и МФЦ, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги;

справочной информации о работе ГКУСЗН и МФЦ;

документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

порядка и сроков предоставления государственной услуги;

порядка получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления услуги;

порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги.

Получение информации по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, осуществляется бесплатно.

1.6. При устном обращении Заявителя (лично или по телефону) должностное лицо Уполномоченного органа, ГКУСЗН, работник МФЦ, осуществляющий консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо ГКУСЗН, МФЦ не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, Заявителю предлагается один из следующих вариантов дальнейших действий:

- изложить обращение в письменной форме;
- назначить другое время для консультаций.

Должностное лицо ГКУСЗН, МФЦ не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления государственной услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

1.7. По письменному обращению должностное лицо Уполномоченного органа, ГКУСЗН, ответственное за предоставление государственной услуги, подробно в письменной форме разъясняет гражданину сведения по вопросам, указанным в пункте 1.5. настоящего Административного регламента в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.8. На ЕПГУ размещаются сведения, предусмотренные Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861.

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.

1.9. На официальном сайте Уполномоченного органа и ГКУСЗН, на стендах в местах предоставления государственной услуги, размещается следующая справочная информация:

о месте нахождения и графике работы ГКУСЗН, ответственных за предоставление государственной услуги, а также МФЦ;

справочные телефоны структурных подразделений ГКУСЗН, ответственных за предоставление государственной услуги;

адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи ГКУСЗН в сети «Интернет».

1.10. В залах ожидания ГКУСЗН размещаются нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги, в том числе Административный регламент, которые по требованию Заявителя предоставляются ему для ознакомления.

1.11. Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на информационных стендах в помещении МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между многофункциональным центром и ГКУСЗН с учетом требований к информированию, установленных Административным регламентом.

1.12. Информация о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги может быть получена заявителем (его представителем) в личном кабинете на ЕПГУ, а также в соответствующем структурном подразделении ГКУСЗН при обращении Заявителя лично, по телефону, посредством электронной почты.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

2.1. Государственная услуга «Присвоение звания «Ветеран труда» гражданам, проживающим во Владимирской области, и выдаче удостоверения установленного образца лицу, которому присвоено звание «Ветеран труда».

2.2. Государственная услуга предоставляется Уполномоченным органом, ГКУСЗН по месту регистрации, МФЦ независимо от места регистрации или места пребывания Заявителя на территории области.

2.3. В предоставлении государственной услуги принимают участие: действующие филиалы, отделы и удаленные рабочие места МФЦ, расположенные на территории Владимирской области;

ГКУСЗН Владимирской области по месту жительства заявителей.

Сведения о местонахождении ГКУСЗН, предоставляющих услугу, Уполномоченного органа, контактных телефонах, интернет-адресах, адресах электронной почты размещены на сайте Уполномоченного органа, в разделе «Учреждения».

При предоставлении государственной услуги ГКУСЗН взаимодействует с:

- Пенсионным фондом Российской Федерации (единая государственная информационная система социального обеспечения) посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

- МВД России (ведомственная информационная система) посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

2.4. При предоставлении государственной услуги ГКУСЗН запрещается 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 государственной услуги.

Описание результата предоставления государственной услуги

2.5. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие решения о предоставлении государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда» и выдаче удостоверения, либо о выдаче дубликата удостоверения;

принятие решения об отказе в предоставлении государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда» и выдаче удостоверения (дубликата).

2.5.1. Решение о предоставлении государственной услуги направляется по форме, согласно Приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

2.5.2. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги направляется по форме, согласно Приложению № 2 к настоящему Административному регламенту.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

2.6. ГКУСЗН в течение 30 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, направляет Заявителю способом, указанным в заявлении, один из результатов, указанных в пункте 2.5 Административного регламента. Срок принятия решения о присвоении (отказ в присвоении) звания «Ветеран труда» продлевается на 20 рабочих дней в случае непоступления документов (сведений), запрашиваемых в рамках межведомственного взаимодействия.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

2.7. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги:

2.7.1. Федеральные законы:

- от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», №165, 29.07.2006);

- от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, ст. 4179);

- от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах» («Российская газета» от 5 января 2000 года № 1-3).

2.7.2. Закон Владимирской области от 11.04.2006 № 43-ОЗ «О порядке и условиях присвоения звания «Ветеран труда» («Владимирские ведомости» от 19.04.2006 № 76).

2.7.3. Постановления Правительства Российской Федерации:

- от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 148, 02.07.2012);

- от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», № 200, 31.08.2012);

- от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 04.02.2013, № 5, ст. 377).

2.7.4. Постановление Губернатора Владимирской области от 18.05.2006 № 370 «Об утверждении положения о порядке и условиях присвоения звания «Ветеран труда» («Владимирские ведомости» от 31.05.2006 № 108).

Исчерпывающий перечень документов и сведений, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащей представлению Заявителем, способы их получения Заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.8. Для получения государственной услуги Заявитель представляет:

2.8.1. Заявление о предоставлении государственной услуги по форме, согласно Приложению № 3 к настоящему Административному регламенту.

В случае направления заявления посредством ЕПГУ, формирование заявления осуществляется посредством заполнения интерактивной формы на ЕПГУ без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

В заявлении также указывается один из следующих способов направления результата предоставления государственной услуги:

в форме электронного документа в личном кабинете на ЕПГУ;
дополнительно на бумажном носителе в виде распечатанного экземпляра электронного документа в ГКУСЗН, МФЦ.

2.8.2. Документ, удостоверяющий личность Заявителя, представителя.

В случае направления заявления посредством ЕПГУ сведения из документа, удостоверяющего личность заявителя, представителя, проверяются при подтверждении учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

В случае если заявление подается представителем, дополнительно предоставляется документ, подтверждающий полномочия представителя действовать от имени заявителя.

В случае если документ, подтверждающий полномочия заявителя, выдан юридическим лицом, он должен быть подписан усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего документ.

В случае если документ, подтверждающий полномочия Заявителя, выдан индивидуальным предпринимателем, он должен быть подписан усиленной квалифицированной электронной подписью индивидуального предпринимателя.

В случае если документ, подтверждающий полномочия Заявителя, выдан нотариусом, он должен быть подписан усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса, в иных случаях – подписанный простой электронной подписью.

2.8.3. Согласие на обработку персональных данных по форме согласно Приложению № 4 к настоящему Административному регламенту.

2.8.4. Трудовую книжку установленного образца, содержащую сведения о работе и поощрениях (награждениях), и(или) сведения о трудовой деятельности, предусмотренные статьей 66.1 Трудового кодекса Российской Федерации (в части сведений за период до 1 января 2020 года), и(или) иной документ, подтверждающий трудовой стаж Заявителя (военный билет, архивные справки, решение суда или иные подтверждающие трудовые отношения документы).

2.8.5. Документы о награждении Заявителя орденами или медалями СССР или Российской Федерации, либо о присвоении почетных званий СССР или Российской Федерации, либо о награждении почетными грамотами Президента Российской Федерации или об объявлении благодарности Президента Российской Федерации, либо о награждении ведомственными знаками отличия в труде или ведомственными знаками отличия за заслуги в труде (службе) (удостоверения к орденам или медалям, почетным званиям СССР, РСФСР или Российской Федерации; удостоверения к почетным званиям, нагрудным знакам, значкам; почетные грамоты, похвальные грамоты, дипломы, похвальные листы, благодарности, которые имеют статус ведомственного знака отличия в труде, либо ведомственные знаки отличия за заслуги в труде (службе)).

2.8.6. Граждане, начавшие трудовую деятельность в несовершеннолетнем возрасте в период Великой Отечественной войны и имеющие трудовой стаж не менее 40 лет для мужчин и 35 лет для женщин, предоставляют трудовую книжку и(или) иной документ, подтверждающий трудовой стаж Заявителя (архивная справка о начале трудовой деятельности в несовершеннолетнем возрасте в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года, исключая время работы в районах, временно оккупированных неприятелем, решение суда или иные подтверждающие трудовые отношения документы).

2.8.7. Заявитель дополнительно к документам, перечисленным в подразделе 2.8. Административного регламента, представляет:

1) В случае если заявитель является лицом, уволенным с военной службы, либо пенсионером силовых ведомств, либо лицом, проходящим военную службу, службу в органах внутренних дел, Государственной противопожарной службе,

органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ, учреждениях и органах уголовно-исполнительной системы, войсках национальной гвардии Российской Федерации - документ, содержащий сведения о выслуге лет в календарном исчислении;

2) В случае получения дубликата удостоверения в связи с утратой, порчей, изменением фамилии (имени, отчества) заявитель дополнительно к документам, указанным в пункте 2.8. Административного регламента, представляет:

а) в случае порчи удостоверения - пришедшее в негодность удостоверение, которое сдается при получении дубликата удостоверения;

б) в случае изменения фамилии (имени, отчества) лица, которому присвоено звание «Ветеран труда» - удостоверение, подлежащее замене, которое сдается при получении дубликата удостоверения.

2.8.8. Заявитель представляет в ГКУСЗН, МФЦ фотографию размером 3х4 см (одну штуку), на бумажном носителе:

- при первичном обращении за выдачей удостоверения;
- при получении дубликата удостоверения в связи с утратой, порчей, изменением фамилии (имени, отчества) ветерана.

После принятия решения об отказе в предоставлении услуги фотография, представленная на бумажном носителе, хранится в ГКУСЗН в течение трех месяцев.

В случае неполучения заявителем (представителем Заявителя) фотографии в течение указанного срока, она подлежит уничтожению сотрудниками ГКУСЗН.

2.8.9. Представитель Заявителя из числа:

1) законных представителей (опекунов, попечителей) дополнительно представляет паспорт гражданина Российской Федерации и постановление органа опеки и попечительства об установлении опеки или попечительства (в отношении граждан, находящихся под опекой или попечительством либо помещенных под надзор в медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации);

2) уполномоченных лиц дополнительно представляет паспорт гражданина Российской Федерации и один из документов, оформленных в соответствии с действующим законодательством, подтверждающих наличие у представителя права действовать от лица Заявителя и определяющих условия и границы реализации права представителя на получение государственной услуги, а именно:

а) доверенность, удостоверенную нотариально, либо главой местной администрации поселения и специально уполномоченным должностным лицом местного самоуправления поселения или главой местной администрации муниципального района и специально уполномоченным должностным лицом местного самоуправления муниципального района (в случае если в поселении или расположенном на межселенной территории населенном пункте нет нотариуса), либо должностным лицом консульского учреждения Российской Федерации, уполномоченным на совершение этих действий;

б) доверенность, удостоверенную в соответствии с пунктом 2 статьи 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации и являющуюся приравненной к нотариальной;

доверенности военнослужащих и других лиц, находящихся на излечении в госпиталях, санаториях и других военно-лечебных учреждениях, которые удостоверены начальником такого учреждения, его заместителем по медицинской части, а при их отсутствии старшим или дежурным врачом;

доверенности военнослужащих, а в пунктах дислокации воинских частей, соединений, учреждений и военно-учебных заведений, где нет нотариальных контор и других органов, совершающих нотариальные действия, также доверенности работников, членов их семей и членов семей военнослужащих, которые удостоверены командиром (начальником) этих части, соединения, учреждения или заведения;

доверенности лиц, находящихся в местах лишения свободы, которые удостоверены начальником соответствующего места лишения свободы;

доверенности совершеннолетних дееспособных граждан, проживающих в стационарных организациях социального обслуживания, которые удостоверены администрацией этой организации или руководителем (его заместителем) соответствующего учреждения социальной защиты населения.

2.8.10. Прилагаемые к заявлению документы должны позволять идентифицировать принадлежность документа заявителю (представителю Заявителя) и отвечать следующим требованиям:

тексты документов написаны разборчиво, записи и печати в них хорошо читаемы;

фамилия, имя и отчество Заявителя написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью специалиста органа (организации), выдавшего документ, его правопреемником или иным лицом, имеющим соответствующие полномочия;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования их содержания.

К документам, оформленным на иностранном языке, прилагается надлежащим образом заверенный в соответствии с законодательством Российской Федерации перевод на русский язык.

Исчерпывающий перечень документов и сведений, 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

2.9. Перечень документов и сведений, 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 или муниципальных услуг в случае обращения:

- сведения, подтверждающие проживание на территории Владимирской области лица, имеющего право на предоставление государственной услуги;

- сведения, подтверждающие место жительства и полномочия представителя Заявителя - в случае подачи заявления через представителя;
- сведения о трудовом (страховом) стаже, необходимого для назначения пенсии;
- сведения Государственного учреждения - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Владимирской области о страховом номере индивидуального лицевого счета, сведения из лицевого счета о периодах, за которые были осуществлены перечисления в Пенсионный фонд Российской Федерации;
- сведения о трудовой деятельности в форме электронного документа;
- справки, выданные органами государственной власти и уполномоченными организациями, на основании архивных данных о стаже работы в несовершеннолетнем возрасте в период Великой Отечественной войны с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 год;
- документы, подтверждающие основание изменений персональных данных в случае их расхождения в документе, удостоверяющем личность, с иными представленными документами:

Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги.

2.10. 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 документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Владимирской области, находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных 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» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ).

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 следующих случаев:

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

наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в

предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица ГКУСЗН, служащего, работника МФЦ, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя ГКУСЗН, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги (далее - необходимые документы):

а) представленные заявителем документы содержат подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

б) документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах, для предоставления государственной услуги;

в) представленные документы утратили силу или являются недействительными на момент обращения;

г) запрос о предоставлении государственной услуги в электронной форме подан с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований;

д) заявление подано в орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию, в полномочия которых не входит предоставление государственной услуги и которые не принимают участия в процессе предоставления государственной услуги;

е) не соблюдены установленные статьей 11 Федерального закона от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ "Об электронной подписи" условия признания действительности квалифицированной электронной подписи;

ж) представление заявителем неполного пакета документов, указанных в пунктах 2.8. – 2.8.9 Административного регламента;

з) представление документов, не соответствующих требованиям, указанным в пунктах 2.8. – 2.8.9 Административного регламента.

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

2.12. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.13. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- несоответствие Заявителя требованиям пункта 1.2 настоящего Административного регламента;
- наличие в заявлении искаженных сведений или недостоверной информации;
- выявление в представленных документах не соответствующих действительности сведений;
- ответ органа государственной власти, органа местного самоуправления, подведомственных государственным органам, органам местного самоуправления организаций на межведомственный запрос, свидетельствующий об отсутствии документа и (или) информации, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, если соответствующий документ не был представлен заявителем по собственной инициативе.

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

2.14. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

2.15. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

2.16. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги, отсутствуют. Плата не предусмотрена.

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

2.17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги в ГКУСЗН или МФЦ составляет не более 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.18. Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги подлежит регистрации в ГКУСЗН в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

В случае наличия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 2.13. настоящего Административного регламента, ГКУСЗН не позднее следующего за днем поступления заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, рабочего дня, направляет Заявителю либо его представителю решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги по форме, приведенной в Приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

2.19. Местоположение административных зданий, в которых осуществляется прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также выдача результатов предоставления государственной услуги, должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

В целях обеспечения беспрепятственного доступа заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание и помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудуются пандусами, поручнями, тактильными (контрастными) предупреждающими элементами, иными специальными приспособлениями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ и передвижение инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание ГКУСЗН должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию:

наименование;

местонахождение и юридический адрес;

режим работы;
 график приема;
 номера телефонов для справок.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оснащаются:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;
 системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
 средствами оказания первой медицинской помощи;
 туалетными комнатами для посетителей.

Зал ожидания Заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, а также информационными стендами.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важных мест полужирным шрифтом.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

Места приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета и наименования отдела;
 фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), должности ответственного лица за прием документов;
 графика приема Заявителей.

Рабочее место каждого ответственного лица за прием документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством (принтером) и копирующим устройством.

Лицо, ответственное за прием документов, должно иметь настольную табличку с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности.

При предоставлении государственной услуги инвалидам обеспечиваются:
 возможность беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания и помещения, в которых предоставляется государственная 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 зданиям и помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, и к государственной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются государственная услуги;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственных и муниципальных услуг наравне с другими лицами.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.20. Основными показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления государственной услуги в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации;

возможность получения заявителем уведомлений о предоставлении государственной услуги с помощью ЕПГУ;

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

2.21. Основными показателями качества предоставления государственной услуги являются:

своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом;

минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, участвующими в предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к Заявителям;

отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления государственной услуги;

отсутствие заявлений об оспаривании решений, действий (бездействия) ГКУСЗН, его должностных лиц, принимаемых (совершенных) при предоставлении государственной (муниципальной) услуги, по итогам рассмотрения которых вынесены решения об удовлетворении (частичном удовлетворении) требований заявителей.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.22. Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу осуществляется в части обеспечения возможности подачи заявлений посредством ЕПГУ и получения результата государственной услуги в МФЦ.

2.23. Заявителям обеспечивается возможность представления заявления и прилагаемых документов в форме электронных документов посредством ЕПГУ.

В этом случае заявитель или его представитель авторизуется на ЕПГУ посредством подтвержденной учетной записи в ЕСИА, заполняет заявление о предоставлении государственной услуги с использованием интерактивной формы в электронном виде.

Заполненное заявление о предоставлении государственной услуги отправляется заявителем вместе с прикрепленными электронными образами документов, необходимыми для предоставления государственной услуги, в Уполномоченный орган. При авторизации в ЕСИА заявление о предоставлении государственной услуги считается подписанным простой электронной подписью Заявителя, представителя, уполномоченного на подписание заявления.

Результаты предоставления государственной услуги, указанные в пункте 2.5 настоящего Административного регламента, направляются заявителю, представителю в личный кабинет на ЕПГУ в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица ГКУСЗН в случае направления заявления посредством ЕПГУ.

В случае направления заявления посредством ЕПГУ результат предоставления государственной услуги также может быть выдан заявителю на бумажном носителе в МФЦ в порядке, предусмотренном пунктом 6.4 настоящего Административного регламента.

2.24. Электронные документы представляются в следующих форматах:

- а) xml - для формализованных документов;
- б) doc, docx, odt - для документов с текстовым содержанием;
- в) pdf, jpg, jpeg - для документов с текстовым содержанием, и (или) графические изображения, а также документов с графическим содержанием.

Допускается формирование электронного документа путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300 - 500 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

«черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и (или) цветного текста);

«оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного графического изображения);

«цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста);

сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка;

количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

Электронные документы должны обеспечивать:

возможность идентифицировать документ и количество листов в документе; для документов, содержащих структурированные по частям, главам, разделам (подразделам) данные и закладки, обеспечивающие переходы по оглавлению и (или) к содержащимся в тексте рисункам и таблицам.

Документы, подлежащие представлению в форматах xls,xlsx или ods, формируются в виде отдельного электронного документа.

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

Исчерпывающий перечень административных процедур

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

- прием, проверка документов и регистрация заявления;
- получение сведений посредством Федеральной государственной информационной системы «Единая система межведомственного электронного взаимодействия» (далее – СМЭВ);
- рассмотрение документов и сведений;
- принятие решения;
- выдача результата.

Описание административных процедур представлено в Приложении № 5 к настоящему Административному регламенту.

Перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме

3.2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю обеспечиваются:

- получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- формирование заявления;
- прием и регистрация ГКУСЗН или МФЦ заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- получение результата предоставления государственной услуги;
- получение сведений о ходе рассмотрения заявления;
- осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) ГКУСЗН либо действия (бездействие) должностных лиц ГКУСЗН, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме

3.3. Формирование заявления.

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

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

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, указанных в пунктах 2.8 настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

в) 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;

г) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных на ЕПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

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

е) возможность доступа Заявителя на ЕПГУ к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в Уполномоченный орган посредством ЕПГУ.

3.4. Уполномоченный орган обеспечивает в срок не позднее 1 рабочего дня с момента подачи заявления на ЕПГУ, а в случае его поступления в нерабочий или праздничный день, – в следующий за ним первый рабочий день:

а) прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении заявления;

б) регистрацию заявления и направление заявителю уведомления о регистрации заявления либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.5. Электронное заявление становится доступным для должностного лица ГКУСЗН, ответственного за прием и регистрацию заявления (далее – ответственное должностное лицо), в государственной информационной системе, используемой Уполномоченным органом для предоставления государственной услуги (далее – ГИС).

Ответственное должностное лицо:

проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с ЕПГУ, с периодом не реже 2 раз в день;

рассматривает поступившие заявления и приложенные образы документов (документы);

производит действия в соответствии с пунктом 3.4 настоящего Административного регламента.

3.6. Заявителю в качестве результата предоставления государственной услуги обеспечивается возможность получения документа:

в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица ГКУСЗН, направленного заявителю в личный кабинет на ЕПГУ;

в виде бумажного документа, подтверждающего содержание электронного документа, который заявитель получает при личном обращении в МФЦ.

3.7. Получение информации о ходе рассмотрения заявления и о результате предоставления государственной услуги производится в личном кабинете на ЕПГУ, при условии авторизации. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного заявления, а также информацию о дальнейших действиях в личном кабинете по собственной инициативе, в любое время.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении государственной услуги и возможности получить результат предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

3.8. Оценка качества предоставления государственной услуги.

Оценка качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

3.9. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие ГКУСЗН, должностного лица ГКУСЗН в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ и в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного, (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

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

3.10. В случае выявления опечаток и ошибок заявитель вправе обратиться в ГКУСЗН с заявлением с приложением документов, указанных в пункте 2.8. настоящего Административного регламента.

3.11. Основания отказа в приеме заявления об исправлении опечаток и ошибок указаны в пункте 2.12 настоящего Административного регламента.

3.12. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется в следующем порядке:

3.12.1. Заявитель при обнаружении опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, обращается лично в Уполномоченный орган с заявлением о необходимости исправления опечаток и ошибок, в котором содержится указание на их описание.

3.12.2. ГКУСЗН при получении заявления, указанного в подпункте 3.12.1 пункта 3.12 настоящего подраздела, рассматривает необходимость внесения соответствующих изменений в документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги.

3.12.3. ГКУСЗН обеспечивает устранение опечаток и ошибок в документах, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

3.12.4. Срок устранения опечаток и ошибок не должен превышать 3 (трех) рабочих дней с даты регистрации заявления, указанного в подпункте 3.12.1 пункта 3.12 настоящего подраздела.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется на постоянной основе должностными лицами ГКУСЗН, уполномоченными на осуществление контроля за предоставлением государственной услуги.

Для текущего контроля используются сведения служебной корреспонденции, устная и письменная информация специалистов и должностных лиц ГКУСЗН.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок: решений о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги;

выявления и устранения нарушений прав граждан; рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

4.3. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы ГКУСЗН, утверждаемых руководителем ГКУСЗН. При плановой проверке полноты и качества предоставления государственной услуги контролю подлежат:

соблюдение сроков предоставления государственной услуги; соблюдение положений настоящего Административного регламента; правильность и обоснованность принятого решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

Основанием для проведения внеплановых проверок являются:

получение от государственных органов информации о предполагаемых или выявленных нарушениях нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Владимирской области;

обращения граждан и юридических лиц на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления государственной услуги.

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

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов Владимирской области осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц за правильность и своевременность принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

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

4.5. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением государственной услуги путем получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления государственной услуги;

вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.6. Должностные лица ГКУСЗН принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц, государственных служащих

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решения и (или) действий (бездействия) Уполномоченного органа, ГКУСЗН, МФЦ, государственных служащих Уполномоченного органа, должностных лиц ГКУСЗН, работника МФЦ при предоставлении государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба).

Организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель (представитель) вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме:

в Уполномоченный орган – на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица, руководителя структурного подразделения ГКУСЗН, на решение и действия (бездействие) ГКУСЗН, руководителя ГКУСЗН;

к руководителю МФЦ – на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра;

к учредителю МФЦ – на решение и действия (бездействие) многофункционального центра.

В ГКУСЗН, МФЦ, у учредителя МФЦ определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной

(муниципальной) услуги, на сайте ГКУСЗН, ЕПГУ, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) ГКУСЗН, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц регулируется:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением Губернатора от 09.01.2013 № 1 «Об утверждении правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации области, органов исполнительной власти области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также государственного бюджетного учреждения Владимирской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг владимирской области» и его работников».

VI. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг

Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, выполняемых многофункциональными центрами

6.1. Многофункциональный центр осуществляет:

информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

выдачу заявителю результата предоставления государственной услуги, на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственной услуги а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственных услуг;

иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» для реализации своих функций многофункциональные центры вправе привлекать иные организации.

Информирование заявителей

6.2. Информирование Заявителя многофункциональными центрами осуществляется следующими способами:

а) посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальных сайтах и информационных стендах МФЦ;

б) при обращении Заявителя в многофункциональный центр лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

При личном обращении работник МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации – не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о муниципальных услугах не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника многофункционального центра, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении Заявителя по телефону работник МФЦ осуществляет не более 10 минут;

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник многофункционального центра, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

изложить обращение в письменной форме (ответ направляется Заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

назначить другое время для консультаций.

При консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 календарных дней с момента регистрации обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в многофункциональный центр в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в многофункциональный центр в письменной форме.

Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги

6.3. При наличии в заявлении о предоставлении государственной услуги указания о выдаче результатов оказания услуги через МФЦ, ГКУСЗН передает

документы в многофункциональный центр для последующей выдачи заявителю (представителю) способом, согласно заключенным соглашениям о взаимодействии заключенным между ГКУСЗН и МФЦ в порядке, утвержденном Постановлением от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов российской федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» (далее - Постановление).

Порядок и сроки передачи ГКУСЗН таких документов в МФЦ определяются соглашением о взаимодействии, заключенным ими в порядке, установленном Постановлением.

6.4. Прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом государственной (муниципальной) услуги, в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи.

Работник МФЦ осуществляет следующие действия: устанавливает личность Заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

проверяет полномочия представителя Заявителя (в случае обращения представителя Заявителя);

определяет статус исполнения заявления Заявителя в ГИС;

распечатывает результат предоставления государственной услуги в виде экземпляра электронного документа на бумажном носителе и заверяет его с использованием печати МФЦ (в предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации случаях – печати с изображением Государственного герба Российской Федерации);

заверяет экземпляр электронного документа на бумажном носителе с использованием печати МФЦ (в предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации случаях – печати с изображением Государственного герба Российской Федерации);

выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у Заявителя подписи за каждый выданный документ;

запрашивает согласие Заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг многофункциональным центром.



Форма решения о предоставлении государственной услуги

Наименование ГКУСЗН

Кому: _____
(ФИО)

РЕШЕНИЕ

о предоставлении государственной услуги по присвоению звания
«Ветеран труда» гражданам, проживающим во Владимирской области,
и выдаче удостоверения установленного образца лицу, которому
присвоено звание «Ветеран труда»

Рассмотрев Ваше заявление от _____ № _____
и прилагаемые к нему документы, принято решение гр.

(фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения)

предоставить государственную услугу по присвоению звания «Ветеран труда»
гражданам, проживающим во Владимирской области, и выдаче удостоверения
установленного образца лицу, которому присвоено звание «Ветеран труда»

Должность и ФИО сотрудника,
принявшего решение

Сведения об
электронной
подписи



Форма решения об отказе в предоставлении государственной услуги

Наименование ГКУСЗН

Кому: _____
ФИО

РЕШЕНИЕ

об отказе в предоставлении государственной услуги по присвоению
звания «Ветеран труда» гражданам, проживающим во Владимирской
области, и выдаче удостоверения установленного образца лицу, которому
присвоено звание «Ветеран труда»
от _____ № _____

Рассмотрев Ваше заявление от _____ № _____ и прилагаемые
к нему документы, руководствуясь Законом Владимирской области от 11.04.2006
№ 43-ОЗ «О порядке и условиях присвоения звания «Ветеран труда» и
постановлением Губернатора Владимирской области от 18.05.2006 № 370 «Об
утверждении положения о порядке и условиях присвоения звания «Ветеран
труда» принято решение отказать в предоставлении государственной услуги по
присвоению звания «Ветеран труда»:

ФИО, дата рождения Заявителя

по следующим основаниям:

№	Наименование основания для отказа	Разъяснение причин отказа в
пункта админис тративн ого регламе нта	В соответствии с единым стандартом	Предоставление услуги
2.14.1.	Несоответствия Заявителя требованиям пункта 1.2 настоящего Административного регламента;	Указываются основания такого вывода

2.14.2.	Наличие в заявлении искаженных сведений или недостоверной информации.	Указываются основания такого вывода
2.14.3.	выявление в представленных документах не соответствующих действительности сведений	Указываются основания такого вывода

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

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

Должность и ФИО сотрудника

Сведения об
электронной подписи



Приложение № 3
к Административному регламенту
по предоставлению государственной услуги

В Департамент социальной защиты населения
Владимирской области

от гр. _____
(фамилия, имя, отчество)

Адрес регистрации: _____

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу присвоить мне звание «Ветеран труда» на основании имеющегося трудового стажа _____ лет,
награжден(а) орденами, медалями, ведомственными знаками отличия в труде _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Подпись _____

Заявление принято _____

и зарегистрировано № _____

Подпись _____

Заполняется отделом (управлением) социальной защиты населения

На основании трудовой книжки (справке) общий трудовой стаж гр. _____ для начисления
пенсии по старости, выслуге лет составляет _____.

Награжден _____

Подписи:
специалист ГКУОСЗН _____



Начальник ГКУОСЗН _____

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, _____
(фамилия, имя, отчество)

проживающий _____
паспорт: серия _____, номер _____, выдан _____

Согласен(-на) на обработку моих персональных данных, в том числе сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, имеющихся в распоряжении департамента социальной защиты населения Владимирской области и государственного казенного учреждения социальной защиты населения Владимирской области, с целью предоставления мне мер социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством.

Перечень персональных данных для обработки и передачи:

- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения;
- данные документа, удостоверяющего личность;
- данные документа, удостоверяющего право на льготы;
- страховой номер индивидуального лицевого счета;
- адрес места жительства (места пребывания);
- дата назначения пенсии, ЕДВ и иных социальных выплат;
- срок, на который установлена пенсия, ЕДВ и иные социальные выплаты;
- группа инвалидности, степень ограничения способности к трудовой деятельности;
- иные данные, необходимые для оказания мер социальной поддержки.

Согласие на обработку и передачу персональных данных действует в течение всего периода получения мер социальной поддержки либо до моего письменного отзыва данного согласия.

«___» _____ 20__ г.



Приложение № 5
к Административному регламенту
по предоставлению государственной услуги

№	Наименование процедуры процесса	Особенности исполнения процедуры процесса	Сроки исполнения процедуры (процесса)	Исполнитель процедуры процесса	Ресурсы, необходимые для выполнения процедуры процесса	Формы документов, необходимые для выполнения процедуры процесса
1	2	3	4	5	6	7
1.						
Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги						
1	Проверка документа, о достоверности Заявителя	Специалист проверяет срок действия документа, а также проверяет представленный документ на предмет: -наличия подчисток (основными признаками подчисток являются: взъерошенность волокон, изменение глянца поверхностного слоя бумаги, уменьшение толщины бумаги в месте подчистки, нарушение фоновой сетки. С целью обнаружения подчисток рекомендуется рассмотрение документа в рассеянном, косо направленном свете с использованием луп различной кратности.); -допечаток (основными признаками приписок являются: несовпадение горизонтальности расположения печатных знаков в строке, различия размера и рисунка одноименных печатных знаков, различия интенсивности использованного красителя.); В случае несоответствия документа, удостоверяющего личность – нормативно установленным требованиям или его отсутствия – информирование Заявителя/представителя Заявителя о необходимости предъявления документа, удостоверяющего личность, для предоставления государственной услуги и предложение обратиться после приведения в соответствие с нормативно установленными требованиями документа, удостоверяющего личность; В случае соответствия документа – переход к выполнению следующего действия.	1 мин.	Специалист ГКУ	нет	нет

2	Проверка правомочия Заявителя	Специалист проверяет наличие полного комплекта документов, необходимых для присвоения звания "Ветеран труда"	3 мин.	Специалист ГКУ	нет	нет
3	Снятие и заверение копий документов	Специалист снимает копии документов и заверяет их. Возвращает подлинники заявителю.	5 мин.	Специалист ГКУ	копировальный аппарат	нет
4	Проверка оформления заявления	Специалист проверяет достоверность и полноту сведений, указанных в заявлении, а так же наличие даты и подписи Заявителя	1 мин.	Специалист ГКУ	нет	нет
5	Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги	Специалист регистрирует заявление в журнале, заполняя поля: - порядковый номер; - дата поступления заявления; - ФИО Заявителя.	4 мин.	Специалист ГКУ	нет	журнал регистрации заявления Приложение 3 Приложение 4
6	Выдача расписки о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги	Специалист выдает расписку-уведомление о приеме документов, которая содержит сведения о: - дате приема документов; - количестве принятых документов.	1 мин.	Специалист ГКУ		
7	Передача заявления и документов в Департамент социальной защиты населения		15 дней	Специалист ГКУ		