



КАЛУЖСКАЯ ОБЛАСТЬ
ТАРУССКИЙ РАЙОН
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
"ТАРУССКИЙ РАЙОН"

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Таруса

«07 07 2016 г.

№ 534

«Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области»

В соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.04.1995 № 423 «Об удостоверениях, на основании которых реализуются меры социальной поддержки ветеранов военной службы и ветеранов труда», Законами Калужской области от 26.09.2005 № 120-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Калужской области отдельными государственными полномочиями», от 28.06.2008 № 212-ОЗ «О порядке и условиях присвоения звания «Ветеран труда», от 27.03.2008 № 416-ОЗ «О ветеранах труда Калужской области», Постановлением Правительства Калужской области от 12.05.2008 № 179 «Об утверждении Положения о порядке и условиях установления звания «Ветеран труда Калужской области», администрация МР «Тарусский район»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению отделом социальной защиты населения администрации МР «Тарусский район» государственной услуги «Выдача удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области» отдела социальной защиты населения администрации МР «Тарусский район» (Прилагается).
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования в районной газете «Октябрь» и подлежит размещению на официальном сайте администрации МР «Тарусский район» в сети Интернет.
3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заведующую отделом социальной защиты населения администрации МР «Тарусский район».

Глава администрации
МР «Тарусский район»

Е.М. Мальцев



Приложение
к Постановлению Администрации
МР «Тарусский район»
от «07 07 2016 г. № 534

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ВЫДАЧА
УДОСТОВЕРЕНИЯ ВЕТЕРАНА И УДОСТОВЕРЕНИЯ ВЕТЕРАНА ТРУДА
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Предмет регулирования административного регламента предоставления государственной услуги

Регламент по предоставлению государственной услуги «Выдача удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области» (далее-Регламент) разработан как документ, определяющий сроки, последовательность действий и исполнителей в рамках исполнения государственной услуги по выдаче удостоверения ветерана труда и удостоверения ветерана труда Калужской области (далее ветеранов труда), регламентирующий единообразный порядок предоставления государственной услуги для органов местного самоуправления в целях повышения качества предоставления государственной услуги, улучшения материального положения ветеранов труда, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих в процессе предоставления государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (далее - административные процедуры) при осуществлении переданных государственных полномочий по социальной поддержке ветеранов труда.

Государственная услуга предоставляется Администрацией МР «Тарусский район» в рамках переданных в соответствии с законодательством Калужской области государственных полномочий на оказание мер социальной поддержки ветеранов труда (далее - ОСЗН, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области).

Структурное подразделение, уполномоченное на предоставление государственной услуги - Отдел социальной защиты населения администрации МР «Тарусский район» (далее – отдел администрации МР «Тарусский район», наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области).

Содержание переданных государственных полномочий:

выдача удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области.

1.2. Описание заявителей

2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане Российской Федерации, зарегистрированные в установленном порядке по месту жительства на территории Калужской области, которым Правительством Калужской области присвоено звание «Ветеран труда» или установлено звание «Ветеран труда Калужской области», обратившиеся в орган, предоставляющий государственную услугу с запросом, выраженным в письменной или электронной форме:

- по выдаче удостоверения ветерана труда - награжденные орденами или медалями, либо удостоенные почетных званий СССР, РСФСР или Российской Федерации, либо награжденные ведомственными знаками отличия в труде и имеющие трудовой стаж, необходимый для назначения пенсии по старости или за выслугу лет, а также 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;
- по выдаче удостоверения ветерана труда Калужской области - имеющие почетные звания Калужской области либо награжденные медалью «За особые заслуги перед Калужской областью», юбилейной медалью Калужской области «60 лет Калужской области», юбилейной медалью Калужской области «65 лет Калужской области», Почетной грамотой Губернатора Калужской области, Благодарностью Губернатора Калужской области, Почетной грамотой Законодательного Собрания Калужской области, Почетной грамотой исполнительного комитета Калужского областного Совета народных депутатов, Почетной грамотой исполнительного комитета Калужского областного Совета депутатов тружеников, наградой Калужской области «Почетный знак Евдокии Стрешневой» и имеющие общий трудовой стаж для присвоения звания – не менее 35 лет для женщин и не менее 40 лет для мужчин, при условии достижения возраста 55 лет (женщины) и 60 лет (мужчины), не имеющих право на получение мер социальной поддержки, установленных федеральным либо областным законодательством.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения, графике работы ОСЗН, наделенных государственными полномочиями по оказанию мер социальной поддержки в части выдачи удостоверения ветерана и удостоверения Ветерана труда Калужской области

Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется непосредственно по месту жительства заявителя специалистами ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области.

Адрес ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области: 249100, Калужская область, г. Таруса, ул. Ленина, д.7а;

Телефон для справок: 848435 2-52-66; факс 848435 2-31-54;

E-

mail: tarusa_oszn@kaluga.ru;

График работы специалистов:

понедельник – четверг с 8-00 до 17-15 час; пятница с 8-00 до 16-00.

Обед: с 13-00 до 14-00 час

Адреса, график работы, контактные телефоны ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, приводятся в приложении № 1 к Регламенту.

1.3.2. Порядок получения информации заявителями

Способы предоставления информации заявителю

Информация о предоставлении государственной услуги размещается:

- в средствах массовой информации;

- на информационных стенах, размещенных в ОСЗН, наделенном государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области.

Информация о предоставлении государственной услуги доводится до граждан:

- в ОСЗН, наделенном государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области;
- в средствах массовой информации.

На официальном сайте Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области размещается следующая информация по порядку предоставления государственной услуги:

- наименование государственной услуги;
- перечень ОСЗН, наделенных государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, предоставляющих государственную услугу;
- справочная информация об адресах, контактах и графиках работы ОСЗН, наделенных государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области;
- правовые основания для предоставления государственной услуги;
- описание заявителя;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- сроки предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов в электронном виде, необходимых для предоставления государственной услуги в электронной форме.

Информация на стенах должна иметь дату размещения

Консультирование по процедуре предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, проводится в двух формах: устной (лично или по телефону) и письменной:

- a) при личном обращении заявителей в ОСЗН, по вопросам предоставления государственной услуги специалисты проводят консультации по следующим вопросам:
 - правовые основания для предоставления государственной услуги;
 - описание заявителя;
 - порядок предоставления государственной услуги;
 - порядок получения государственной услуги;
 - сроки предоставления государственной услуги;
 - порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения граждан специалист ОСЗН, (далее - специалист) подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, фамилии, имени и отчества специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалистом, принявшим звонок, дать ответ на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован на другое лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить запрашиваемую информацию.

Основными требованиями при консультировании являются: актуальность, компетентность, своевременность, четкость в изложении материала, полнота консультирования, наглядность форм подачи материала, удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут, по телефону - 84843525266.

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

б) Письменное информирование осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления государственной услуги. Ответ на обращение готовится в течение 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляться по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления государственной услуги не указаны фамилия заявителя, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

1.3.3. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления государственной услуги

Информация по вопросам предоставления государственной услуги размещается на стенах в местах предоставления государственной услуги, а также в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальных сайтах органов исполнительной власти, официальном сайте многофункционального центра, в государственных информационных системах Калужской области «Интернет-портал органов власти Калужской области», «Реестр государственных услуг (функций) Калужской области», «Портал государственных услуг (функций) Калужской области».

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги – «Выдача удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области»

2.2. Наименование органа местного самоуправления, непосредственно предоставляющего государственную услугу - Администрация МР «Тарусский район»

Наименование структурного подразделения ОМСУ, уполномоченного на предоставление государственной услуги:

Отдел социальной защиты населения администрации МР «Тарусский район».

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является выдача заявителю удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

Решение о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении принимается руководителем ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, в течение 15 рабочих дней со дня поступления заявления со всеми необходимыми документами.

Максимальный срок для выполнения действия по приему документов, их регистрации составляет 15 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

- Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах» («Российская газета» от 25.01.1995, Собрание законодательства Российской Федерации от 16.01.1995 № 3, ст. 168);
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (1 часть), ст. 3451);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.04.1995 № 423 «Об удостоверениях, на основании которых реализуются меры социальной поддержки ветеранов военной службы и ветеранов труда» (Российская газета от 29.04.2011, № 93);
- Закон Калужской области от 26.09.2005 № 120-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Калужской области отдельными государственными полномочиями» («Весть» от 28.09.2005 № 317);
- Закон Калужской области от 28.06.2008 № 212-ОЗ «О порядке и условиях присвоения звания «Ветеран труда»;
- Закон Калужской области от 27.03.2008 № 416-ОЗ «О ветеранах труда Калужской области»;
- Постановление Правительства Калужской области от 12.05.2008 № 179 «Об утверждении Положения о порядке и условиях установления звания «Ветеран труда Калужской области»;
- постановление Губернатора Калужской области от 21.07.2008 № 221 «О министерстве по делам семьи, демографической и социальной политике Калужской области» («Весть», № 255-256, 23.07.2008, «Весть», № 264-265, 30.07.2008);

2.6. Искрывающий 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, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Документы для рассмотрения вопроса о выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области подаются заявителем в ОСЗН, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, по месту жительства заявителя лично (в подлинниках и копиях). Заявление установленного уполномоченным органом образца подается в ОСЗН, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, с приложением следующих документов:

- паспорта заявителя;
- документа подтверждающего награждение;

- трудовой книжки;
- пенсионного удостоверения;
- одного фото размером 3x4;

Решение о выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, или об отказе в его выдаче принимается ОСЗН, наделенным государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, в течение 15 дней со дня поступления полного комплекта документов.

Отказ в выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области заявитель может обжаловать в порядке, установленном законодательством.

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

Документов, запрашиваемых в рамках межведомственного взаимодействия нормативными правовыми актами не предусмотрено.

2.8. Указание на запрет требований от заявителя предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Калужской области, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг

ОСЗН, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, не вправе требовать от заявителя иных, кроме перечисленных в Регламенте документов и информации, так как иное не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, действующим законодательством Российской Федерации и Калужской области не предусмотрено.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается письменно направившему обращение заявителю, если его фамилия и почтовый адрес или адрес электронной почты воспроизведимы.

В случае предоставления неполного комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые заявитель обязательно предоставляет самостоятельно документы на выдачу удостоверения не принимаются.

2.10. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрены.

Основанием для отказа в предоставлении услуги по выдаче удостоверения является несоответствие требуемых документов.

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

Плата за предоставление государственной услуги не взимается.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги

Максимальный срок (время) ожидания в очереди (при ее наличии) при подаче запроса в письменном виде на предоставление государственной услуги - не более 15 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги при личном или письменном обращении в журнале регистрации – не более 1 дня, срок регистрации запроса заявителя в электронной форме не должен превышать один день.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления таких услуг

2.14.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

Места предоставления государственной услуги должны отвечать следующим требованиям:

- здание, в котором расположен отдел социальной защиты населения администрации МР «Тарусский район», должно быть оборудовано входом для свободного доступа заинтересованных лиц;
- центральный вход в здание отдела социальной защиты населения администрации МР «Тарусский район» должно быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы учреждений.

2.14.2. Помещения для работы с заинтересованными лицами оборудуются соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями.

Визуальная текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационных стенах помещении для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» или на «Портале государственных услуг (функций) Калужской области», на официальном сайте администрации МР «Тарусский район».

Оформление визуальной текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

2.14.3. Специалисты отдела социальной защиты населения администрации МР «Тарусский район», предоставляющие государственную услугу, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности, либо настольными табличками аналогичного содержания.

Рабочие места специалистов, предоставляющих государственную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги, и организовать предоставление государственной услуги в полном объеме.

2.14.4. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заинтересованных лиц и оптимальным условиям работы специалистов, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования (туалет).

Места ожидания в очереди на консультацию или получение результатов государственной услуги должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями или скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заинтересованными лицами.

В помещениях для специалистов, предоставляющих государственную услугу, и местах ожидания и приема заинтересованных лиц необходимо наличие средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.14.5. В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов им обеспечиваются:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором она предоставляется, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и возможность самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьера, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребностей инвалидов собственник объекта в соответствии с частью 4 статьи 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» должен принимать меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги, либо когда это возможно, обеспечить ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в ОСЗН администрации МР «Тарусский район», а также оказания им при этом необходимой помощи определен Постановлением администрации МР

«Тарусский район» от 06.06.2016 г. № 441 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в ОСЗН администрации МР «Тарусский район».

2.14.6. Требования к местам для ожидания и приема заявителей

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заинтересованных лиц и оптимальным условиям работы сотрудников ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования (туалет).

Места ожидания в очереди на консультацию или получение результатов государственной услуги должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

В помещениях для сотрудников ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, непосредственно предоставляющего государственную услугу, и местах ожидания и приема заинтересованных лиц необходимо наличие системы кондиционирования воздуха.

При исполнении государственной услуги гарантируется обеспечение прав инвалидов в соответствии с законодательством.

2.14.7. Требования к размещению и оформлению информации о порядке предоставления услуги

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

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов;
- образцами заявлений.

На информационных стенах в помещении, где предоставляется государственная услуга размещается перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги и требования, предъявляемые к этим документам.

2.15. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

Показателями доступности получения государственной услуги является возможность:

- получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;
- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги;
- обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по обращению заявителя решение ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, непосредственно предоставляющего государственную услугу, или на действия (бездействие) сотрудников ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, непосредственно предоставляющего государственную услугу.

Основные требования к качеству предоставления государственной услуги:

- своевременность предоставления государственной услуги;
- достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;
- удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления государственной услуги;
- возможность обращения с обжалованием решения ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, а также действий (бездействия) сотрудников ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, непосредственно предоставляющего государственную услугу, в досудебном или судебном порядке.

При предоставлении государственной услуги:

- при направлении запроса почтовым отправлением непосредственного взаимодействия заявителя с сотрудником ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, осуществляющим предоставление государственной услуги, как правило, не требуется;
- при личном обращении заявитель осуществляет взаимодействие с сотрудником ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, осуществляющим предоставление государственной услуги, при подаче запроса и получении подготовленных в ходе исполнения государственной услуги документов.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и документов на предоставление государственной услуги;
- принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги;
- выдача удостоверения ветерана труда или ветерана труда Калужской области;

3.1. Административная процедура: Прием и проверка предоставленных заявителем документов, запрос специалистом отдела недостающих документов

Основанием для начала исполнения административной процедуры приема и регистрации заявления и документов на предоставление государственной услуги является личное обращение заявителя (законного представителя) в ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, с комплектом документов, необходимых для предоставления государственной услуги, поступление заявления с комплектом документов в организацию по почте, либо иным доступным для заявителя способом.

Специалист ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, ответственный за прием документов, устанавливает предмет обращения, проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, указанного в пунктах 9.1. настоящего административного Регламента.

Результат административной процедуры: принятие документов у заявителя.

3.2. Запрос документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления, организациях, и которые не были представлены заявителем

Юридическим фактом, инициирующим начало данной административной процедуры, является непредставление заявителем документов, указанных в п. 2.7 настоящего административного регламента, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях (далее - Государственные органы).

Специалисты ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения «Ветеран труда Калужской области», осуществляют подготовку и направление запроса в Государственные органы, в распоряжении которых находятся документы, необходимые для предоставления государственной услуги.

Направление запроса осуществляется по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия.

Максимальный срок подготовки и направления запроса составляет 2 рабочих дня.

Результатом административной процедуры является получение из Государственных органов запрашиваемых документов либо отказа в их предоставлении.

Способом фиксации административной процедуры является регистрация в электронной автоматизированной системе документооборота и контроля предоставленных документов и передача подготовленных в полном объеме документов на выплату пособия.

3.3. Принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги «Выдача удостоверения ветерана труда или ветерана труда Калужской области»

Основанием для начала административной процедуры является принятие постановления Правительства Калужской области «О присвоении звания «Ветеран труда» и постановления Правительства Калужской области «Об установлении звания «Ветеран труда Калужской области».

Уведомление о принятии решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги направляется гражданину в 20-дневный срок со дня поступления документов от заявителя. В случае оформления отказа заявителю сообщаются причины отказа.

Результат административной процедуры: сообщение заявителю о принятом решении о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги.

При оформлении удостоверения ветерана труда или ветерана труда Калужской области записи в строках: «наименование органа, принявшего решение о присвоении звания ветерана труда», «фамилия», «имя», «отчество» и «полное наименование соответствующей категории ветеранов» - производятся без сокращений.

Если в удостоверение внесена неправильная или неточная запись, то заполняется новое удостоверение, а испорченное уничтожается, о чем составляется акт.

3.4. Подготовка документов и удостоверений к выдаче

Оформленные удостоверения ветерана или удостоверения ветерана труда Калужской области специалист ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области представляет на подпись руководителю ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области.

Подпись руководителя ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области и фотография заявителя заверяются печатью ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области.

Получателям государственной услуги удостоверение ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области выдается в течение 5 дней после принятия постановления Правительства Калужской области «О присвоении звания «Ветеран труда» и постановления Правительства Калужской области «Об установлении звания «Ветеран труда Калужской области».

Выдача удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области осуществляется под личную подпись заявителя, и регистрируется в Журнале учета удостоверений ветерана или Журнале учета удостоверений ветерана труда Калужской области (далее Журнал).

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен подписью руководителя ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области.

Результат административной процедуры: выдача получателю государственной услуги удостоверения ветерана или удостоверения ветерана труда Калужской области.

Время выполнения административной процедуры 30 (тридцать) минут.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования по предоставлению государственной услуги осуществляется руководителем ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области. Общий контроль за должностными лицами ОСЗН, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, осуществляется путем проведения проверок.

Руководитель ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, специалист ОСЗН, ответственный за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления государственной услуги в соответствии с законодательством.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащих жалобы на действия (бездействие) сотрудников учреждения.

. Решение об осуществлении плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги принимается руководителем ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области.

Плановые проверки проводятся на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению государственной услуги или по конкретному обращению заявителя.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и привлечения виновных лиц к ответственности.

Плановые проверки ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области проводятся не реже 1 раза в три года.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

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

Ответственность должностных лиц ОСЗН, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области за решения и действия, принимаемые в ходе предоставления государственной услуги, ведущие к нарушению прав и законных интересов заявителей, не выполнение или ненадлежащее выполнение возложенных на них должностных обязанностей определяется в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги

Контроль за рассмотрением своих заявлений и за ходом предоставления государственной услуги заявители могут осуществлять на основании полученной в учреждении информации путем:

- индивидуального консультирования лично;
- индивидуального консультирования по телефону.

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления государственной услуги, а также направлять в Министерство или в ОСЗН, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области замечания и предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг.