



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.08.2019

№ 55

Великий Новгород

**О внесении изменений в
административный регламент по
предоставлению государственной
услуги по присвоению званий
«Ветеран труда», «Ветеран труда
Новгородской области» и выдаче
соответствующих удостоверений**

Министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменения в административный регламент по предоставлению государственной услуги по присвоению званий «Ветеран труда», «Ветеран труда Новгородской области» и выдаче соответствующих удостоверений, утвержденный постановлением департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 25.12.2015 № 72 (далее – административный регламент):

1.1. Дополнить подпункт 1.2.1. после слов «(далее - ГОАУ «МФЦ»)» словами «(сведения о режиме работы, местах нахождения и номерах телефонов отделов (управлений) ГОАУ «МФЦ», содержатся на сайте ГОАУ «МФЦ» по электронному адресу <https://mfc53.novreg.ru/>)»;

1.2. Изложить пункт 1.3. в редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги представляется:

посредством размещения на официальном сайте министерства «Интерактивный портал социальной защиты населения Новгородской области»: <http://social.novreg.ru/> (далее – официальный сайт министерства), на официальном сайте органа местного самоуправления - сайте администрации городского округа (далее – официальный сайт органа местного самоуправления): www.adm.nov.ru, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru>, региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <http://uslugi.novreg.ru>;

на информационных стендах в помещениях министерства, областного учреждения, органа местного самоуправления;

путем устного консультирования при личном приеме;

по телефону;

по электронной почте;

по почте посредством письменного ответа на обращение.

1.3.2. На официальных сайтах министерства, органа местного самоуправления следующая информация:

структура областного учреждения, органа местного самоуправления;

места нахождения, графики (режимы) работы структурных подразделений областного учреждения, органа местного самоуправления, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

1.3.3. В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» размещается следующая информация:

места нахождения, графики (режим) работы структурных подразделений областного учреждения, органа местного самоуправления, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

краткое изложение процедуры предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

основания возврата документов, представленных для предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия или бездействия структурного подразделения областного учреждения, органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении государственной услуги, его должностных лиц и работников;

форма и образец заполнения заявления.

1.3.4. На информационных стендах в помещениях областного учреждения, органа местного самоуправления размещается следующая информация:

извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

сведения о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, почтовом адресе и адресе электронной почты областного учреждения, органа местного самоуправления, его структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу;

порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников, предоставляющих государственную услугу.

1.3.5. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) месту нахождения, графику работы, интернет-сайтах, адресу электронной почты и номерах телефонов областного учреждения, органа местного самоуправления, принимающих документы на предоставление государственной услуги;

2) перечню документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

3) времени приема и выдачи документов;

4) срокам предоставления государственной услуги;

5) процессу выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги (на каком этапе, в процессе выполнения какой административной процедуры находится представленный заявителем пакет документов). Заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, указанные в полученной заявителем расписке-уведомлении заявления;

6) порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.6. По письменным обращениям гражданина ответ направляется почтой в адрес гражданина в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.7. При обращении гражданина посредством электронной почты ответ направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением гражданина должен быть направлен ему в письменной форме по почте). Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса, фамилии заявителя.

1.3.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты областного учреждения, органа местного самоуправления подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о

наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста областного учреждения, органа местного самоуправления, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста областного учреждения, органа местного самоуправления, министерства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста областного учреждения, органа местного самоуправления, министерства или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. Публичное устное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ): печати, радио, телевидения.

1.3.10. Публичное письменное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется путем:

- 1) публикации информационных материалов в СМИ, в сети «Интернет»;
- 2) оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

1.3.11. Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются бесплатно в соответствии с режимом работы областного учреждения, органа местного самоуправления, министерства.»;

1.3. Изложить подпункт 2.2.1. в редакции:

«2.2.1. Государственная услуга предоставляется министерством, органом местного самоуправления, областным учреждением (в части приема документов на предоставление государственной услуги, проверки поступивших документов и вручения соответствующих удостоверений).»;

1.4. Исключить в подпункте 2.4.4. слово «министерство,»;

1.5. Изложить пункт 2.5. в редакции:

«2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», на официальном сайте министерства.»;

1.6. Исключить в подпункте 2.6.1. слова «в министерство либо»;

1.7. Заменить в подпунктах 2.6.4., 2.6.6. слова «,в министерство или областное учреждение» на «или областное учреждение по месту жительства,»;

1.8. Заменить в подпункте 2.7.1. слова «,уполномоченного на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции по месту жительства, пребывания» словами «в сфере внутренних дел»;

1.9. Заменить в подпункте 2.7.2. слово «министерства» на «областного учреждения»;

1.10. Заменить в подпунктах 2.15.3., 2.15.4. слово «министерство» на «областное учреждение» в соответствующем падеже;

1.11. Изложить наименование пункта 2.16. в редакции:

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

1.12. Изложить наименование пункта 2.17 в редакции:

«2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в ГОАУ «МФЦ», возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий»;

1.13. Изложить подпункт 2.17.3. в редакции:

«2.17.3. Количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность:

1) количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении государственной услуги в случае личного обращения заявителя не может превышать трех, в том числе обращение заявителя в орган местного самоуправления, министерство, областное учреждение за получением консультации (максимальное время консультирования - 10 минут), представление заявителем в орган местного самоуправления, областное учреждение заявления и необходимых документов (максимальное время приема документов - 15 минут) и обращение заявителя за результатом предоставления государственной услуги, если это предусмотрено нормативными правовыми актами;

2) если заявителя не удовлетворяет работа специалиста органа местного самоуправления, министерства, областного учреждения по вопросу консультирования либо приема документов, он может обратиться к руководителю органа местного самоуправления, министерства, областного учреждения.»;

1.14. Дополнить подпунктом 2.17.6. следующего содержания:

«2.17.6. Возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении областного учреждения, органа местного самоуправления по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)

Государственная услуга по экстерриториальному принципу не предоставляется.»;

1.15. Дополнить наименование раздела 3 словами «, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в ГОАУ «МФЦ»»;

1.16. Изложить пункт 3.1. в редакции:

«3.1.1.Исчерпывающий перечень административных процедур

Организация предоставления государственной услуги органом местного самоуправления, министерством, областным учреждением включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием заявления и документов от заявителя и их проверка;
- 2) направление межведомственного запроса;
- 3) принятие решения о присвоении либо об отказе в присвоении звания «Ветеран труда» или «Ветеран труда Новгородской области»;
- 4) уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги;
- 5) выдача удостоверения ветерана, ветерана труда Новгородской области;
- 6) выдача дубликата удостоверения ветерана, ветерана труда Новгородской области;
- 7) исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.1.2.Перечень административных процедур, предоставляемых в электронной форме:

- 1) прием заявления и документов от заявителя;
- 2) уведомление заявителя о получении документов, направленных в электронной форме;
- 3) уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги (в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги).

Порядок выполнения административных процедур в электронной форме изложен в пунктах 3.3. и 3.5. настоящего административного регламента.

3.1.3.Перечень административных процедур, предоставляемых в ГОАУ «МФЦ»:

- 1) прием заявления и документов от заявителя.

Порядок выполнения административной процедуры, предоставляемых в ГОАУ «МФЦ», изложен в подпункте 3.3.4. настоящего административного регламента.

3.1.4.Запись на прием в орган местного самоуправления, областное учреждение для подачи запроса с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта министерства, официального сайта органа местного самоуправления не осуществляется.

3.1.5.Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество предоставления государственной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).»;

1.17.Исключить пункт 3.2.;

1.18. Заменить в абзаце первом подпункта 3.3.1. слово «министерство» на «областное учреждение»;

1.19. Заменить в подпункте 3.3.2. слово «министерства» на «областного учреждения»;

1.20. В подпункте 3.3.3.:

1.20.1. Заменить слово «министерство» на «областное учреждение», слово «министерства» на «областного учреждения»;

1.20.2. Заменить в абзаце четырнадцатом слова «органа социальной защиты» на «органа местного самоуправления, областного учреждения»;

1.20.3. Дополнить абзацем следующего содержания:

«Принятые в областном учреждении по месту жительства гражданина заявление и прилагаемые к нему документы передаются в течение 1 рабочего дня со дня, следующего за днем их регистрации в областном учреждении, в министерство в электронном виде, за исключением фотографии, которая направляется на бумажном носителе»;

1.21. В подпункте 3.3.4.:

1.21.1. Исключить в абзацах первом и втором слова «областное учреждение»;

1.21.2. Исключить в абзацах третьем, четвертом, седьмом слова «областном учреждении»;

1.21.3. Изложить абзац восьмой в редакции:

«Принятые в ГОАУ «МФЦ» заявление и прилагаемые к нему документы регистрируются в день их подачи заявителем и передаются в течение 1 рабочего дня со дня, следующего за днем их регистрации в ГОАУ «МФЦ», в орган местного самоуправления, территориальный отдел областного учреждения на бумажном носителе.»;

1.22. Заменить в подпункте 3.4.1. слово «министерство» на «областное учреждение»;

1.23. Заменить в подпункте 3.4.2. слово «министерства» на «областного учреждения»;

1.24. Заменить в подпункте 3.4.6. слово «министерством» на «областным учреждением»;

1.25. Изложить подпункт 3.5.1. в редакции:

«3.5.1. Основанием для начала административной процедуры по принятию решения о присвоении либо об отказе в присвоении звания «Ветеран труда» или «Ветеран труда Новгородской области» является поступление от заявителя или из ГОАУ «МФЦ», областного учреждения в орган местного самоуправления, министерство пакета документов для предоставления государственной услуги.»;

1.26. Дополнить подпунктом 3.5.8. следующего содержания:

«3.5.8. «В случае направления заявителем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» решение об отказе в предоставлении

государственной услуги направляется заявителю в электронной форме через информационную систему межведомственного взаимодействия в подсистему «Личный кабинет» заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области.».

1.27. Исключить в подпункте 3.7.8. слова «министерством или»;

1.28. Исключить в подпункте 3.7.9. слово «министерства,»;

1.29. Изложить подпункты 3.8.1., 3.8.2. в редакции:

«3.8.1. Основанием для начала административной процедуры по выдаче дубликата удостоверения ветерана, ветерана труда Новгородской области является обращение гражданина в орган местного самоуправления, областное учреждение по месту жительства гражданина или ГОАУ «МФЦ» с заявлением о выдаче дубликата соответствующего удостоверения в случае его утраты или негодности с пакетом документов.

При обращении заявителя в ГОАУ «МФЦ» специалист ГОАУ «МФЦ» направляет обращение в орган местного самоуправления, территориальный отдел областного учреждения в течение одного рабочего дня со дня поступления заявления с документами.

Специалист органа местного самоуправления, областного учреждения регистрирует поступившие заявление и документы и осуществляет их проверку.

Заявление и документы, поступившие в областное учреждение, после проверки направляются в министерство в электронном виде (за исключением фотографии, которая направляется на бумажном носителе) в течение одного рабочего дня со дня поступления заявления с документами.

3.8.2. Специалист органа местного самоуправления, министерства в течение 15 рабочих дней со дня подачи заявления оформляет дубликат удостоверения ветерана, ветерана труда Новгородской области.»;

1.30. Исключить в подпункте 3.8.8. слова «министерством или»;

1.31. Исключить в подпункте 3.8.9. слова «министерства или»;

1.32. Дополнить пунктом 3.9. следующего содержания:

«3.9. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.9.1. Основанием для начала административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданном удостоверении, дубликате удостоверения в результате предоставления государственной услуги, является обращение заявителя в орган местного самоуправления, областное учреждение с заявлением (в произвольной форме) о замене удостоверения в связи с выявлением ошибок в выданном удостоверении, дубликате удостоверения с приложением фотографии.

3.9.2. Заявление, поступившее в областное учреждение, и копия испорченного удостоверения направляются в министерство в электронном виде в течение 1 рабочего дня со дня обращения заявителя (за исключением фотографии, которая

направляется на бумажном носителе) в течение одного рабочего дня со дня поступления заявления и фотографии.

3.9.3. Специалист органа местного самоуправления, министерства в течение 1 рабочего со дня поступления заявления и фотографии оформляет удостоверение ветерана, ветерана труда Новгородской области.

3.9.4. Удостоверение, в котором выявлена ошибка, уничтожается, о чем специалистом составляется акт.

3.9.5. Оформленное удостоверение ветерана, ветерана труда Новгородской области специалист представляет на подпись руководителю органа местного самоуправления, министерства.

3.9.6. Подпись руководителя органа местного самоуправления, министерства и фотография заявителя заверяются печатью органа местного самоуправления, министерства.

3.9.7. Получателям государственной услуги удостоверение ветерана, ветерана труда Новгородской области выдается не позднее 10 рабочих дней со дня обращения с заявлением о замене испорченного удостоверения ветерана, ветерана труда Новгородской области;

3.9.8. Выдача удостоверения ветерана, ветерана труда Новгородской области осуществляется под личную подпись заявителя органом местного самоуправления, областным учреждением.

3.9.9. Специалист органа местного самоуправления, областного учреждения вносит изменения в автоматизированную базу данных о выдаче удостоверения ветерана, ветерана труда Новгородской области;

3.9.10. Результат административной процедуры - выдача заявителю удостоверения ветерана, ветерана труда Новгородской области взамен испорченного.

3.9.11. Время выполнения административной процедуры - 10 рабочих дней со дня подачи заявления о замене испорченного удостоверения.»;

1.33. Изложить пункт 5 в редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органов местного самоуправления, министерства а также его должностных лиц

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба)

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены должностными лицами и специалистами областного учреждения, органов местного самоуправления, министерства (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при предоставлении государственной услуги) либо работником ГОАУ «МФЦ», имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в

досудебном (внесудебном) порядке

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги:

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов органа местного самоуправления подается руководителю органа местного самоуправления.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа местного самоуправления подается Главе городского округа.

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов министерства подается министру.

Жалоба на решения и действия (бездействие) министра рассматривается непосредственно министром.

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов областного учреждения подается директору областного учреждения.

Жалоба на решения и действия (бездействие) директора областного учреждения подается министру.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника ГОАУ «МФЦ» подается директору ГОАУ «МФЦ».

Жалоба на решения и действия (бездействие) ГОАУ «МФЦ» подается в орган исполнительной власти Новгородской области, осуществляющий функции и полномочия учредителя ГОАУ «МФЦ».

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»

Областное учреждение, органы местного самоуправления, министерство обеспечивают:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органов местного самоуправления, министерства его должностных лиц либо специалистов посредством размещения информации на стендах областного учреждения, органа местного самоуправления, ГОАУ «МФЦ», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», официальном сайте министерства;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органов местного самоуправления, министерства и его должностных лиц либо специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4. Перечень нормативный правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий)

информации на стендах областного учреждения, органа местного самоуправления, ГОАУ «МФЦ», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», официальном сайте министерства;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органов местного самоуправления, министерства и его должностных лиц либо специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4. Перечень нормативный правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) областного учреждения, органов местного самоуправления, министерства, а также его должностных лиц

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) областного учреждения, органов местного самоуправления, министерства, его должностных лиц, ГОАУ «МФЦ», работников ГОАУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Новгородской областной Думы от 24.10.2012 № 322-5 ОД «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Новгородской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Новгородской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг».

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области.»;

1.34. Исключить приложения 1, 6, 7 к административному регламенту.

2. Разместить постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Министр труда и социальной защиты населения Новгородской области **А.В. Тимофеева**

