



**КонсультантПлюс**

Приказ управления социальной политики  
Липецкой обл. от 18.06.2021 N 42-Н  
(ред. от 12.01.2022)

"Об утверждении административного  
регламента предоставления государственной  
услуги по присвоению звания "Ветеран труда"  
и признании утратившими силу некоторых  
приказов управления социальной защиты  
населения Липецкой области"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 22.04.2024

## УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

### ПРИКАЗ от 18 июня 2021 г. N 42-Н

#### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИСВОЕНИЮ ЗВАНИЯ "ВETERAN ТРУДА" И ПРИЗНАНИИ УТРАТИВШИМИ СИЛУ НЕКОТОРЫХ ПРИКАЗОВ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов  
(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл.  
от 12.01.2022 N 4-Н)

Во исполнение Федерального [закона](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и [постановления](#) администрации Липецкой области от 09.08.2011 N 282 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Липецкой области, Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг" приказываю:

1. Утвердить административный [регламент](#) предоставления государственной услуги по присвоению звания "Ветеран труда" (приложение).

2. Признать утратившими силу:

[приказ](#) управления от 30 мая 2012 года N 343-П "Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания "Ветеран труда";

[приказ](#) управления социальной защиты населения Липецкой области от 31 декабря 2014 года N 1114-П "О внесении изменений в приказ управления от 30 мая 2012 года N 343-П "Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания "Ветеран труда";

[приказ](#) управления социальной защиты населения Липецкой области от 1 апреля 2016 года N 278-П "О внесении изменений в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 30 мая 2012 года N 343-П "Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания "Ветеран труда";

[приказ](#) управления социальной защиты населения Липецкой области от 10 октября 2016 года N 1018-П "О внесении изменений в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 30 мая 2012 года N 343-П "Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания "Ветеран труда";

[приказ](#) управления социальной защиты населения Липецкой области от 18 декабря 2017 года N 1399-П "О внесении изменений в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 30 мая 2012 года N 343-П "Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания "Ветеран труда";

[приказ](#) управления социальной защиты населения Липецкой области от 13 июня 2018 года N 639-П "О внесении изменений в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 30 мая 2012 года N 343-П "Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания "Ветеран труда";

[приказ](#) управления социальной защиты населения Липецкой области от 8 октября 2018 года N 1042-П "О внесении изменений в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 30 мая 2012 года N 343-П "Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания "Ветеран труда";

[приказ](#) управления социальной защиты населения Липецкой области от 9 января 2020 года N 1-П "О внесении изменений в приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 30 мая 2012 года N 343-П "Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания "Ветеран труда".

Начальник управления  
О.Н.БЕЛОГЛАЗОВА

Приложение  
к приказу  
управления социальной  
политики Липецкой области  
"Об утверждении административного  
регламента предоставления  
государственной услуги по присвоению  
звания "Ветеран труда" и признании  
утратившими силу некоторых приказов  
управления социальной защиты  
населения Липецкой области"

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИСВОЕНИЮ ЗВАНИЯ "ВETERAN ТРУДА"

Список изменяющих документов  
(в ред. [приказа](#) управления социальной политики Липецкой обл.  
от 12.01.2022 N 4-Н)

### Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### 1. Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по присвоению звания "Ветеран труда" (далее - административный регламент) устанавливает сроки и

---

последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме, с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и информационно-телекоммуникационной сети Интернет с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами и заявителем.

## 2. Круг заявителей

2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане, постоянно проживающие на территории Липецкой области (далее - заявители):

а) 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 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;

б) 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 не менее 25 лет для мужчин и 20 лет для женщин или выслугу лет, необходимую для назначения пенсии за выслугу лет в календарном исчислении;

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

## 3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информирование о порядке и ходе предоставления государственной услуги осуществляется управлением социальной политики Липецкой области (далее - Управление) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>) (далее - ЕПГУ) и портал государственных и муниципальных услуг Липецкой области (<http://pgu.admlr.lipetsk.ru>) (далее - РПГУ), средств телефонной связи, средств массовой информации, информационных материалов, путем размещения информации на ЕПГУ и РПГУ и направления письменного ответа на обращение заявителя по почте, в электронном виде, при личном приеме заявителей в Управлении, а также областными бюджетными учреждениями социальной защиты населения (далее - Учреждения), областным бюджетным учреждением "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области" и его структурными подразделениями (далее - УМФЦ).

На ЕПГУ, РПГУ и официальном сайте Управления <https://usp.admlr.lipetsk.ru/>, в информационной системе "Региональный реестр государственных и муниципальных услуг" [https://www.admlip.ru/activities/gos\\_uslugi/reestr-uslug/](https://www.admlip.ru/activities/gos_uslugi/reestr-uslug/) (далее - Региональный реестр) размещается информация о предоставлении государственной услуги следующего содержания:

---

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

круг заявителей;

срок предоставления государственной услуги;

результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

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

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

формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

Информация на ЕПГУ, РПГУ и официальном сайте Управления о порядке и сроках предоставления государственной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

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

4. Сведения о местах нахождения, о номерах телефонов для справок, адресах интернет-сайтов и электронной почты, графике (режиме) работы Управления, Учреждений, УМФЦ размещаются на официальном сайте Управления (<https://usp.admlr.lipetsk.ru/>), в Региональном реестре, на ЕПГУ и РПГУ.

5. Учреждения, УМФЦ осуществляют прием заявителей для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем Учреждения, УМФЦ.

6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Управления, Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме консультируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому

---

можно получить необходимую информацию.

7. Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги рассматриваются специалистами Управления, Учреждений с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения. Ответ на письменное обращение дается специалистом в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона исполнителя. Ответ подписывается начальником, заместителем начальника Управления или руководителем Учреждения.

8. При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

Консультации предоставляются по вопросам:

графика работы;

перечня документов, необходимых для предоставления заявителям государственной услуги;

порядка заполнения реквизитов заявления о предоставлении заявителю государственной услуги;

порядка и условий предоставления государственной услуги;

сроков предоставления государственной услуги;

оснований прекращения государственной услуги;

порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Управления, Учреждений, УМФЦ, предоставляющих государственную услугу.

Если заявитель подавал заявку на предоставление государственной услуги через ЕПГУ или РПГУ, то информацию о ходе предоставления государственной услуги заявитель может посмотреть в личном кабинете на ЕПГУ или РПГУ.

Для просмотра сведений о ходе предоставления государственной услуги через ЕПГУ или РПГУ заявителю необходимо:

авторизоваться на ЕПГУ или РПГУ (войти в личный кабинет);

найти в личном кабинете соответствующую заявку;

просмотреть информацию о ходе предоставления государственной услуги.

9. На интернет-сайтах, информационных стендах Управления, Учреждений, УМФЦ размещается следующая информация:

текст административного регламента с приложениями;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие действия Управления, Учреждений и УМФЦ по предоставлению государственной

---

услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления гражданам государственной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;

процедура предоставления государственной услуги в текстовом виде;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги;

образец заполнения заявления;

местонахождение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты Управления, Учреждений, УМФЦ.

Управление обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе регионального реестра и на официальном сайте Управления.

## **Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

### **4. Наименование государственной услуги**

10. Наименование государственной услуги - присвоение звания "Ветеран труда".

### **5. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

11. Предоставление государственной услуги осуществляет Управление во взаимодействии с Учреждениями и УМФЦ.

Согласно [пункту 3 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон) 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 государственных услуг, утвержденный постановлением администрации Липецкой области от 23 ноября 2011 года N 414 "Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Липецкой области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг".

### **6. Описание результата предоставления государственной услуги**

12. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения о

---

присвоении звания "Ветеран труда" либо принятие решения об отказе в присвоении звания "Ветеран труда", а также выдача дубликата удостоверения "Ветеран труда".

Результат предоставления государственной услуги по выбору заявителя может быть представлен в форме документа на бумажном носителе, а также в форме электронного документа, подписанного уполномоченным лицом Управления с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

Информация о предоставлении государственной услуги размещается в Единой государственной информационной системе социального обеспечения. Размещение указанной информации в Единой государственной информационной системе социального обеспечения осуществляется в соответствии с Федеральным **законом** от 17 июля 1999 года N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи".

## **7. Срок предоставления государственной услуги**

13. Управление принимает решение о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги в течение 12 календарных дней со дня поступления в Управление заявления и документов.

## **8. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги**

14. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте Управления <https://usp.admlr.lipetsk.ru/> в сети Интернет, в Региональном реестре и на ЕПГУ и РПГУ.

## **9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

15. Для предоставления государственной услуги заявитель представляет в Учреждение или УМФЦ:

1) для принятия решения о присвоении звания "Ветеран труда" лицам, награжденным орденами или медалями СССР или Российской Федерации, либо удостоенным почетных званий СССР или Российской Федерации, либо награжденным почетными грамотами Президента Российской Федерации, или удостоенным благодарности Президента Российской Федерации и имеющим 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, а также лицам, награжденным ведомственными знаками отличия за заслуги в труде (службе) и продолжительную работу (службу) не менее 15 лет в соответствующей сфере деятельности (отрасли экономики) и имеющим 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:



- **заявление** по форме в соответствии с приложением 1 административного регламента;
- документ, удостоверяющий личность;
- документы о награждении либо о присвоении почетных званий или архивные справки, подтверждающие факт награждения либо присвоения почетных званий;

- трудовые книжки и (или) сведения о трудовой деятельности, оформленные в установленном законодательством порядке, или архивные справки, подтверждающие трудовой (страховой) стаж, необходимый для назначения пенсии по старости или за выслугу лет;

- фотографию размером 30 x 40 мм;

2) для принятия решения о присвоении звания "Ветеран труда" лицам, начавшим трудовую деятельность в несовершеннолетнем возрасте в период Великой Отечественной войны и имеющим трудовой (страховой) стаж не менее 40 лет для мужчин и 35 лет для женщин:

- **заявление** по форме в соответствии с приложением 1 к административному регламенту;
- документ, удостоверяющий личность;

- трудовые книжки и (или) сведения о трудовой деятельности, оформленные в установленном законодательством порядке, или архивные справки, подтверждающие трудовой (страховой) стаж для мужчин - 40 лет, для женщин - 35 лет и начало трудовой деятельности в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года;

- фотографию размером 30 x 40 мм.

Для получения дубликата удостоверения "Ветеран труда" заявитель обращается в Учреждение или УМФЦ с **заявлением** по форме в соответствии с приложением 2 к административному регламенту с предъявлением документа, удостоверяющего личность, а также прилагает:

- фотографию размером 30 x 40 мм;
- пришедшее в негодность удостоверение "Ветеран труда" (при наличии).

Заявитель вправе направить в Управление заявление и прилагаемые к нему документы заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в электронной форме с использованием ЕПГУ или РПГУ.

**10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти Липецкой области, иных органов и организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

16. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих получению посредством межведомственного взаимодействия, отсутствует.

## 11. Указание на запрет требовать от заявителя

17. Запрещено требовать от заявителей:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти Липецкой области, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных исполнительным органам государственной власти Липецкой области и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](#) Федерального закона;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона;

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

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

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

18. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является:

1) при представлении документов на бумажных носителях:

предоставление неполного комплекта документов, указанных в [пункте 15](#) административного регламента;

несоответствие [заявления](#) форме, установленной приложением 1 к административному

---

регламенту;

наличие в документах приписок, зачеркнутых слов, исправлений, а также документов, исполненных карандашом, документов с повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание, документов, оформленных с нарушением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

2) при представлении в форме электронных документов:

представление неполного комплекта документов, указанного в [пункте 15](#) административного регламента;

подписание документов несоответствующими электронными подписями;

недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

неподлинность электронных подписей документов;

отсутствие электронной подписи;

некорректное заполнение данных электронной формы заявления (незаполнение обязательных полей в заявлении, заполнение полей заявления с ошибками);

наличие в электронных документах повреждений, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание.

### **13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги**

19. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

обнаружение недостоверных сведений, содержащихся в представленных документах;

отсутствие оснований для присвоения звания "Ветеран труда", указанных в [пункте 2](#) административного регламента.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

### **14. 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**

20. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

---

### **15. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги**

21. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно, государственная пошлина не взимается.

### **16. 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**

22. Предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют, плата за их предоставление не взимается.

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

23. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления - 15 минут.

### **18. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

24. Заявление о предоставлении государственной услуги регистрируется в день поступления специалистом Учреждения, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, поступивших в Учреждение в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

25. Регистрация заявления осуществляется с использованием программного обеспечения для регистрации входящей корреспонденции с присвоением входящего номера и даты.

26. Заявление о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

### **19. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, 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**

27. Центральный вход в здание Управления, Учреждений должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о вышеуказанном учреждении, месте нахождения.

---

Помещения Управления, Учреждений должны обеспечивать инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) беспрепятственный доступ в целях получения государственной услуги:

возможность беспрепятственного входа и выхода из здания;

возможность самостоятельного передвижения по зданию в целях доступа к месту предоставления услуги;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

допуск в здание, в котором предоставляется услуга, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

допуск в здание Управления, Учреждений сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, обеспечивается помощь специалистов Учреждений, Управления в перемещении по зданию и прилегающей территории, а также оказание иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, создающих препятствия для получения ими государственной услуги наравне с другими лицами;

оборудование на прилегающей к зданию территории мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

При отсутствии возможности оборудовать здание и помещение (место предоставления государственной услуги) по вышеперечисленным требованиям прием граждан, являющихся инвалидами, осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (комнатах), расположенных на первых этажах здания, либо предоставление государственной услуги осуществляется по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме при наличии возможности такого предоставления.

28. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления государственной услуги.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов.

Места ожидания на представление и оформление документов оборудуются столами, стульями, кресельными секциями.

Помещение для непосредственного взаимодействия специалиста с заявителем должно быть организовано в виде отдельного рабочего места для каждого ведущего прием специалиста.

---

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста;
- времени перерыва на обед, технического перерыва.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных.

Места информирования, предназначенные для ознакомления посетителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, столами, стульями для возможности оформления документов.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги оформляется и размещается оптимальным для зрительного и слухового восприятия способом.

**20. 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 УМФЦ, 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**

29. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- возможность подачи документов для предоставления государственной услуги в УМФЦ;
- вежливость и корректность лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;

открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Управления, Учреждения;

соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц Управления, Учреждения при предоставлении государственной услуги;

---

возможность подачи с ЕПГУ и РПГУ и в электронном виде заявления о предоставлении государственной услуги, а также документов и сведений, необходимых для ее получения;

предоставление возможности получения информации о ходе и результате предоставления государственной услуги в Управлении с использованием средств ЕПГУ и РПГУ;

размещение информации о государственной услуге в Региональном реестре и на ЕПГУ и РПГУ;

размещение формы заявления на ЕПГУ и РПГУ, обеспечение доступа для заполнения заявления в электронном виде, его копирования, сохранения, печати на бумажном носителе;

соблюдение сроков предоставления государственной услуги, в том числе административных процедур;

обеспечение возможности оценить доступность и качество государственной услуги на ЕПГУ и РПГУ.

Заявитель взаимодействует с должностными лицами не более одного раза и не более 15 минут - при обращении за предоставлением государственной услуги.

Возможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) не предусмотрена.

**21. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в УМФЦ, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга представляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

30. Особенности предоставления государственной услуги в УМФЦ определяются [разделом VI](#) административного регламента.

31. Для получения государственной услуги заявителям предоставляется возможность представить заявление о предоставлении государственной услуги и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа через ЕПГУ или РПГУ (<http://www.gosuslugi.ru>) путем заполнения специальной интерактивной формы (с предоставлением возможности автоматической идентификации (нумерации) обращений).

При обращении заявителя за предоставлением государственной услуги в электронной форме заявление о предоставлении государственной услуги и прилагаемые к нему документы подписываются в соответствии с Федеральным [законом](#) от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ "Об электронной подписи" простой электронной подписью, либо усиленной неквалифицированной электронной подписью, либо усиленной квалифицированной электронной подписью, соответствующей одному из следующих классов средств электронной подписи: КС1, КС2, КС3.

---

При необходимости использования информации электронного документа в бумажном документообороте может быть сделана бумажная копия электронного документа.

Бумажный документ, полученный в результате распечатки соответствующего электронного документа, может признаваться бумажной копией электронного документа при выполнении следующих условий: бумажный документ содержит всю информацию из соответствующего электронного документа, а также:

- оттиск штампа (или собственноручную запись специалиста) с текстом "Копия электронного документа верна";

- собственноручную подпись специалиста, его фамилию, должность и дату создания бумажного документа - копии электронного документа.

Указанная информация размещается на той же стороне листа документа, на которой началось размещение информации соответствующего электронного документа.

Если документ продолжается на другой стороне листа или на других листах, то дополнительная заверяющая подпись без расшифровки фамилии и должности ставится на каждом листе, на одной или на обеих сторонах, на которых размещена информация.

Допускается брошюрование листов многостраничных документов и заверение первой и последней страниц.

Страницы многостраничных документов нумеруются.

32. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на ЕПГУ и РПГУ.

33. Для заявителей обеспечивается возможность осуществлять с использованием ЕПГУ или РПГУ получение сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

34. При направлении заявления и документов в форме электронных документов обеспечивается возможность направления заявителю сообщения в электронном виде, подтверждающего их прием и регистрацию.

### **Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

#### **22. Исчерпывающий перечень административных процедур**

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

прием и регистрация заявления и документов заявителя, формирование учетного дела

---



---

заявителя в системе "Адресная социальная помощь" (далее - АСП) и направление их в Управление;

проверка документов специалистом Управления;

принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги.

### **23. Прием и регистрация заявления и документов заявителя, формирование учетного дела заявителя в системе АСП и направление их в Управление**

36. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Учреждение или УМФЦ с пакетом документов, указанных в [пункте 15](#) административного регламента, либо поступление указанного комплекта документов по почте, либо в форме электронного документа.

При направлении заявления и документов заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально или органами, выдавшими данные документы, в установленном порядке.

При подаче заявления и документов непосредственно в Учреждение специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов (далее - специалист Учреждения), обеспечивается изготовление копий документов, представленных заявителем, в момент принятия заявления. После изготовления копий документов подлинники возвращаются заявителю.

37. Специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, при непосредственном обращении заявителя уточняет предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя (полномочия представителя), затем проверяет:

соответствие заявителя условиям, установленным [пунктом 2](#) административного регламента;

полноту представленных заявителем документов согласно [пункту 15](#) административного регламента.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

38. При установлении обстоятельств, указанных в [пункте 18](#) административного регламента, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

39. Возможность направления заявления и документов через ЕПГУ или РПГУ предоставляется только заявителям, зарегистрированным на портале государственных и муниципальных услуг.

Если заявитель не зарегистрирован на ЕПГУ или РПГУ в качестве пользователя, то ему

---

необходимо пройти процедуру регистрации в соответствии с правилами регистрации граждан на ЕПГУ или РПГУ.

40. В случае если в заявлении и документах, направленных в Учреждение, УМФЦ заказным почтовым отправлением, установлены обстоятельства, указанные в [пункте 18](#) административного регламента, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, в течение трех рабочих дней со дня приема заявления направляет заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении уведомление о наличии препятствий для приема документов с объяснением содержания выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю.

Если заявителем представлены все необходимые для предоставления государственной услуги документы, они сканируются, формируется учетное дело заявителя в автоматизированной системе "Адресная социальная помощь" (далее - АС АСП).

Заявителю выдается расписка в получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня, даты и времени получения (далее - расписка). При подаче заявления и документов непосредственно в Учреждение расписка выдается в день обращения. При направлении заявления и документов заказным почтовым отправлением или через ЕПГУ или РПГУ - в течение 3 рабочих дней с даты получения (регистрации) заявления и документов.

Если заявление и прилагаемые к нему документы были получены с использованием ЕПГУ или РПГУ, уведомление о принятии заявления к рассмотрению по существу в форме электронного документа направляется в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или РПГУ.

На основании полученных от заявителя документов специалист Учреждения формирует учетное дело заявителя и передает его в Управление.

Максимальный срок исполнения административной процедуры - 2 дня.

41. Критерии принятия решения: соответствие заявителя описанию согласно [пункту 2](#) административного регламента, соответствие предоставленных документов [пункту 15](#) административного регламента.

42. Результат административной процедуры: прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, формирование учетного дела заявителя в системе АСП и передача их в Управление либо отказ в приеме документов по основаниям, предусмотренным [пунктом 18](#) административного регламента.

43. Способ фиксации результата административной процедуры: специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, вводит данные в программный комплекс АС АСП.

## **24. Проверка документов специалистом Управления**

44. Основанием для начала административной процедуры по проверке документов специалистом Управления является поступление в Управление учетного дела заявителя.

Максимальный срок выполнения действия по регистрации учетного дела в системе электронного документооборота составляет 1 календарный день.

45. Специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, устанавливает право на предоставление государственной услуги, а именно проверяет:

соответствие заявителя требованиям, указанным в [пункте 2](#) административного регламента;

отсутствие недостоверных сведений в представленных заявителем документах.

46. По результатам проверки специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, готовит проект приказа о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 6 календарных дней.

47. Критериями принятия решения являются результаты рассмотрения специалистом Управления, ответственным за предоставление государственной услуги, представленных документов.

48. Результат административной процедуры: положительная либо отрицательная оценка представленных документов.

49. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - подготовка проекта приказа о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги.

## **25. Принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги**

50. Основанием для начала процедуры по принятию решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги является подготовка специалистом Управления, ответственным за предоставление услуги, проекта приказа о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги.

Подготовленный проект приказа (вместе с учетным делом заявителя) передается начальнику отдела, ответственному за предоставление государственной услуги (далее - начальник отдела), для согласования. В случае согласия с выводами специалиста Управления, ответственного за предоставление государственной услуги, начальник отдела согласовывает его путем проставления на проекте приказа визы.

В случае необходимости начальник отдела передает проект приказа на доработку ответственному специалисту.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 календарный день.

51. Согласованный с начальником отдела проект приказа направляется начальнику Управления.

Начальник Управления принимает решение и подписывает проекты приказов о присвоении звания "Ветеран труда" либо об отказе в присвоении звания "Ветеран труда" на бумажном носителе и в системе ДЕЛО WEB.

---

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 4 календарных дня.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги начальник Управления также подписывает уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги (с указанием причин отказа), которое в течение 5 календарных дней со дня принятия решения направляется заявителю.

Критерием принятия решения является результат рассмотрения проекта приказа о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги начальником Управления.

52. Результат административной процедуры: принятие решения о присвоении звания "Ветеран труда" или об отказе в присвоении звания "Ветеран труда".

53. Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация приказа в автоматизированной системе электронного документооборота, подшивка в учетное дело заявителя и сканирование решения в учетное дело заявителя в систему АСП.

54. После подписания приказ о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги направляется специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов, в Учреждения (для сведения).

Специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, в течение 5 календарных дней со дня подписания приказа о присвоении звания "Ветеран труда" направляет оформленное и подписанное начальником Управления удостоверение "Ветеран труда", заверенное печатью, в Учреждение для последующей выдачи заявителю.

Учреждение в течение 3 календарных дней со дня, следующего за днем получения удостоверения, уведомляет гражданина о порядке и дате вручения удостоверения способом, указанным в заявлении.

Специалист Учреждения выдает удостоверение "Ветеран труда" заявителю с предъявлением документа, удостоверяющего личность, под роспись в журнале учета и выдачи удостоверений "Ветеран труда".

## **26. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме**

55. Заявитель вправе обратиться за получением государственной услуги в электронном виде. Предоставление государственной услуги в электронной форме включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация Управлением заявления с прилагаемыми к нему документами, установление права заявителя для предоставления государственной услуги;

подготовка и направление Управлением заявителю информации о ходе и результате предоставления государственной услуги.

---

---

## **27. Прием и регистрация Управлением заявления с прилагаемыми к нему документами, установление права заявителя для предоставления государственной услуги**

56. Основанием для начала административной процедуры является прием и регистрация Управлением поступившего заявления с прилагаемыми к нему документами, указанными в [пункте 15](#) административного регламента.

В случае поступления в Управление через ЕПГУ или РПГУ заявления с прилагаемыми к нему документами в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или РПГУ специалистом Управления, ответственным за прием заявления от гражданина, направляется извещение в форме электронного документа о принятии заявления к рассмотрению по существу.

Специалист Управления, ответственный за прием заявлений от граждан, поданных через ЕПГУ или РПГУ, в день поступления заявления и документов передает их ответственному за предоставление государственной услуги специалисту Управления.

Максимальный срок выполнения действий - 1 рабочий день.

57. Если заявителем предоставлены все необходимые для предоставления государственной услуги документы и они соответствуют требованиям, предъявляемым к ним, специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем получения заявления и документов, готовит извещение о необходимости предъявления подлинников документов с указанием даты и времени явки заявителя, а специалист Управления, ответственный за прием заявления через ЕПГУ и РПГУ, направляет извещение в личный кабинет заявителя.

В случае если в документах, направленных в Управление в форме электронного документа, установлены обстоятельства, предусмотренные [подпунктом 2 пункта 18](#) административного регламента, уполномоченный специалист Управления в течение трех рабочих дней со дня поступления заявления готовит уведомление об отказе в приеме заявления и документов, а специалист Управления, ответственный за прием заявления через ЕПГУ и РПГУ, направляет уведомление об отказе в приеме заявления и документов в личный кабинет заявителя.

Максимальный срок исполнения процедуры - 3 рабочих дня.

58. Критерии принятия решения: соответствие заявителя условиям, установленным [пунктом 2](#) административного регламента, соответствие представленных документов [пункту 15](#) административного регламента.

59. Результатом административной процедуры является прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, или отказ в приеме документов по основаниям, предусмотренным [подпунктом 2 пункта 18](#) административного регламента.

60. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - регистрация заявления и предоставленных документов.

## **28. Подготовка и направление Управлением заявителю информации о ходе и результате предоставления**

---

---

## государственной услуги

61. При обращении заявителя за получением государственной услуги с использованием ЕПГУ или РПГУ информация о ходе и результате предоставления государственной услуги передается в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или РПГУ.

Если заявление и прилагаемые к нему документы были поданы с использованием ЕПГУ или РПГУ, уведомление о принятии заявления к рассмотрению по существу в форме электронного документа направляется в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или РПГУ.

Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется специалистом Управления в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или РПГУ.

Заявитель информируется о результате предоставления государственной услуги путем направления копии решения заказным почтовым отправлением либо путем направления решения в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или РПГУ в течение 5 рабочих дней со дня принятия данного решения.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

уведомление об отказе в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, с указанием причин отказа;

уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги (о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги);

уведомление об окончании предоставления государственной услуги с указанием результата рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги (о принятии решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении).

Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 рабочих дней.

62. Критерии принятия решения: принятие решения о приеме или отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, наличие или отсутствие оснований для предоставления государственной услуги.

63. Результатом административной процедуры является подготовка и направление информации о ходе и результате предоставления государственной услуги в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или РПГУ.

64. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - направление информации о ходе и результате предоставления государственной услуги в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или РПГУ.

## **29. Порядок осуществления в электронной форме административных процедур (действий) в соответствии с положениями ст. 10 Федерального закона**

65. Сведения о государственной услуге размещаются на ЕПГУ и РПГУ.

66. Формирование заявления о предоставлении государственной услуги в электронном виде осуществляется посредством заполнения заявителем электронной формы заявления на ЕПГУ или РПГУ.

Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на ЕПГУ или РПГУ.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически 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:

возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, указанных в [пункте 15](#) административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

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

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

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

возможность доступа заявителя на ЕПГУ и РПГУ к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным заявлениям - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, указанные в [пункте 15](#) административного регламента, направляются в Управление посредством ЕПГУ или РПГУ.

67. Запись на прием в Управление для подачи заявления о предоставлении государственной услуги с использованием ЕПГУ или РПГУ и официального сайта Управления не осуществляется.

68. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе и результате предоставления государственной услуги.

---

Для просмотра сведений о ходе и результате предоставления государственной услуги через ЕПГУ или РПГУ заявителю необходимо:

авторизоваться на ЕПГУ или РПГУ (войти в личный кабинет);

найти в личном кабинете соответствующую заявку;

посмотреть информацию о ходе (результате) предоставления государственной услуги.

69. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

уведомление об отказе в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, с указанием причин отказа;

уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги (о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги);

уведомление об окончании предоставления государственной услуги с указанием результата рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги (о принятии решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении).

70. Заявителю обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на ЕПГУ или РПГУ.

### **30. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

71. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления государственной услуги, заявитель вправе обратиться в Управление с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги (далее - процедура), является поступление в Управление заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее - заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

При направлении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов, содержащих опечатки и (или) ошибки, заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально.

При подаче заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок и документов непосредственно в Управление специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов, обеспечивается изготовление копий документов, представленных заявителем, в



---

момент принятия заявления. После изготовления копий документов подлинники возвращаются заявителю.

При подаче заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок и документов непосредственно в Управление расписка в получении заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок выдается в день обращения. При направлении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов заказным почтовым отправлением - в течение 3 рабочих дней с даты получения (регистрации) заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов по почте. При направлении заявления и документов через ЕГПУ или РПГУ - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок и документов.

72. Специалист Управления, ответственный за прием и регистрацию документов, передает заявление и содержащие опечатки и (или) ошибки документы специалисту Управления, ответственному за предоставление государственной услуги.

Специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, рассматривает заявление и проверяет представленные документы на предмет наличия опечаток и (или) ошибок.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и или ошибок специалист Управления подготавливает проект решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, и передает его с учетным делом начальнику Управления.

73. Начальник Управления подписывает проект решения об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, с указанием причин отказа. После подписания начальником Управления решения об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, решение заверяется печатью Управления и подшивается в учетное дело заявителя.

Уведомление об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, направляется заявителю в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения.

Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 рабочих дней.

Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

Результатом административной процедуры является подписание решения об исправлении

---

опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.

Способ фиксации результата административной процедуры - регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации. Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

74. Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, осуществляется специалистом Управления, ответственным за предоставление государственной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения.

75. При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, не допускается:

- изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении государственной услуги.

#### **Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

##### **31. 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**

76. Текущий контроль за соблюдением и исполнением административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений сотрудниками Управления, осуществляется начальником Управления и должностными лицами управления, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

##### **32. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения регламента, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения регламента**

77. Проверки полноты и качества исполнения регламента осуществляются на основании приказов начальника Управления.

Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы, но не реже одного раза в год) и внеплановый характер (по конкретному обращению).

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, специалистов.

78. Результаты проведения проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

### **33. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе исполнения регламента**

79. Персональная ответственность специалистов Учреждений, Управления закреплена в их должностных инструкциях, должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Липецкой области.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителя, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **34. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

80. Контроль за исполнением регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Учреждений, Управления при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

## **Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

### **35. Информация для заявителя о его праве подать жалобу**

81. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) специалистами Учреждений, должностными лицами Управления в ходе предоставления государственной услуги.

### **36. Предмет жалобы**

82. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и законами и нормативными правовыми актами Липецкой области;

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

7) отказ Управления, специалиста Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Липецкой области;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона.

### **37. Органы государственной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

83. Жалобы на решения и действия (бездействия) специалистов и руководителя Учреждений, должностных лиц Управления подаются начальнику Управления.

84. Жалобы на решения и действия (бездействие) начальника Управления подаются в администрацию Липецкой области.

### **38. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

85. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя с жалобой.

---

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалоба может быть направлена по почте, через УМФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Управления, ЕПГУ и РПГУ, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование Управления, Учреждения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) специалиста Учреждения, должностного лица Управления, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, специалиста Учреждения, должностного лица Управления;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, специалиста Учреждения, Управления, должностного лица Управления. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

86. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в Управление.

87. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение);

если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если в жалобе, поступившей в форме электронного документа, не указаны фамилия либо имя заявителя и адрес электронной почты.

88. Управление вправе оставить заявление без ответа по существу в следующих случаях:

получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

89. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

90. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление либо вышестоящему должностному лицу.

В случае поступления в Управление или должностному лицу Учреждения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

### **39. Сроки рассмотрения жалобы**

91. Жалоба, поступившая в Учреждение, Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, Управления в приеме документов у заявителя либо отказа Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

### **40. Результат рассмотрения жалобы**

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления

---

допущенных Управлением, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

#### **41. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалоб**

93. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

95. Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

#### **42. Порядок обжалования решения по жалобе**

96. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в органы прокуратуры или в судебном порядке.

#### **43. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

97. Заявитель имеет право на:

1) ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

2) получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения

жалобы.

#### **44. Порядок ознакомления заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения**

98. Ознакомление заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, осуществляется в следующем порядке:

1) прием и регистрация заявления об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

2) согласование с заявителем даты, времени и места ознакомления с документами и материалами;

3) ознакомление заявителя с документами и материалами, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Кроме того, ознакомление с документами и материалами проводится с учетом норм Федерального [закона](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

4) подписание заявителем акта об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения.

#### **45. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

99. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на сайтах Управления, Учреждений, на ЕПГУ, РПГУ, а также может быть сообщена заявителю при личном обращении в Управление, Учреждения посредством почтовой, телефонной связи, электронной почты.

### **Раздел VI. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

#### **46. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ**

100. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии между УМФЦ и управлением социальной защиты населения Липецкой области от 31.01.2020 N 39-Р и включает в себя следующий исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ:

- информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ, о ходе выполнения заявлений о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ;

- прием заявлений заявителей о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;



---

- передача заявлений и комплектов документов из УМФЦ в Учреждение.

Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги.

**47. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ, о ходе выполнения заявления о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ**

101. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в УМФЦ (личное посещение, по телефону, в электронном виде).

102. Информирование осуществляет уполномоченный сотрудник УМФЦ.

Заявителю предоставляется информация:

- 1) о порядке и сроке предоставления государственной услуги;
- 2) о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;
- 3) о ходе выполнения заявления о предоставлении государственной услуги;
- 4) о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ и их работников;
- 5) о графике работы УМФЦ;
- 6) о размере государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственной услуги, порядок их уплаты;
- 7) по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги.

Максимальный срок выполнения действия - 15 минут.

Критерий принятия решения: необходимость предоставления заявителю информации о предоставлении государственной услуги.

Результат административной процедуры: предоставление необходимой информации и консультации заявителю.

---

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация обращения заявителя в автоматизированной информационной системе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - АИС МФЦ).

#### **48. Прием заявлений заявителей о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

103. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги и необходимых для предоставления государственной услуги документов в соответствии с [пунктом 15](#) административного регламента.

Уполномоченный сотрудник УМФЦ выполняет следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя;

- проверяет представленные заявление и документы на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в [пункте 18](#) административного регламента:

- при установлении обстоятельств, указанных в [пункте 18](#) административного регламента, уполномоченный сотрудник УМФЦ уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю;

- если отсутствует необходимость в предоставлении нотариально заверенных копий документов, то уполномоченный сотрудник УМФЦ осуществляет бесплатное копирование документов, указанных в [пункте 2](#) Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", и, сравнив копии документов с их оригиналами, выполняет на копиях надпись об их соответствии оригиналам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

- уполномоченный сотрудник УМФЦ осуществляет регистрацию заявления заявителя в АИС МФЦ и выдает заявителю расписку в получении заявления и документов с указанием перечня принятых документов, даты их предоставления, регистрационного номера заявления, ФИО, должность, подпись уполномоченного сотрудника УМФЦ.

104. Критерием принятия решения является отсутствие или наличие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных [пунктом 18](#) административного регламента.

105. Результатом административной процедуры является прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо отказ в приеме документов по основаниям, предусмотренным [пунктом 18](#) административного регламента.

106. Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация заявления в

---

АИС МФЦ и выдача расписки заявителю.

Максимальный срок выполнения действия - 15 минут.

#### **49. Передача заявления и комплекта документов из УМФЦ в Учреждение**

107. Основанием для начала административной процедуры является прием заявления и комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Уполномоченный сотрудник УМФЦ формирует опись на передаваемые комплекты документов в Учреждение.

108. Передача комплектов документов на бумажном носителе осуществляется курьерской службой УМФЦ.

109. Передача комплектов документов в электронном виде не предусмотрена.

110. Максимальный срок выполнения процедуры - 2 дня.

111. Критерии принятия решения: формирование и подготовка комплектов документов для отправки в Учреждение.

112. Результатом административной процедуры является передача комплекта документов в Учреждение.

113. Способ фиксации результата административной процедуры: подписание описи комплекта документов, внесение сведений в АИС МФЦ.

#### **50. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги**

114. Действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с

---

Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги - не предусмотрены.

### **51. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ, а также их работников**

115. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) УМФЦ, а также их работников, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

116. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушения срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушения срока предоставления государственной услуги;
- 3) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области, для предоставления государственной услуги;
- 4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области, для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области.

117. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника УМФЦ подаются его руководителю. Жалобы на решения и действия (бездействие) УМФЦ подаются учредителю УМФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Липецкой области.

118. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

119. Жалоба на решения и действия (бездействие) УМФЦ, работника УМФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта УМФЦ, ЕПГУ либо РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

120. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование УМФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при

---

наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) УМФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) УМФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

121. Жалоба, поступившая в УМФЦ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа УМФЦ в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

122. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

- если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение);

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в жалобе, поступившей в форме электронного документа, не указаны фамилия либо имя заявителя и адрес электронной почты.

123. УМФЦ вправе оставить заявление без ответа по существу в случаях:

получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

124. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор УМФЦ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

125. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

---

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в УМФЦ либо вышестоящему должностному лицу.

126. По результатам рассмотрения жалобы УМФЦ принимает одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется;
- 2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

127. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых УМФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

129. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе в прокуратуру Липецкой области, а также в судебном порядке.

130. Заявитель имеет право на:

- 1) ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;
- 2) получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

131. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на сайте УМФЦ, ЕПГУ, РПГУ, а также может быть сообщена заявителю при личном обращении в УМФЦ.

Приложение 1  
к административному регламенту  
предоставления государственной  
услуги по присвоению звания  
"Ветеран труда"

Руководителю исполнительного органа  
государственной власти в сфере  
социальной защиты населения

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество заявителя)  
\_\_\_\_\_  
проживающего (ей) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас присвоить мне звание "Ветеран труда".  
Мой трудовой стаж составляет \_\_\_\_ лет.  
Награжден (на) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Прилагаю: 1. \_\_\_\_\_  
(наименование документа, подтверждающего трудовой стаж)  
На \_\_\_\_\_ листе (ах).  
2. Копию \_\_\_\_\_  
(наименование документов о награждении)  
\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ листах

О принятом решении прошу проинформировать меня следующим способом:  
в письменной форме по адресу: \_\_\_\_\_

в форме электронного документа по адресу электронной почты: \_\_\_\_\_

Указанная информация может быть предоставлена с применением негосударственных коммуникаций (путем рассылки по сети подвижной радиотелефонной связи коротких текстовых СМС-сообщений и др.), посредством направления сведений по информационно-телекоммуникационной сети Интернет на предоставленные мною номер телефона и (или) адрес электронной почты.

В соответствии со **статьей 9** Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" даю добровольное согласие исполнительному органу государственной власти в сфере социальной защиты населения, учреждению социальной защиты населения и многофункциональному центру на обработку, то есть совершение действий, предусмотренных **частью 3 статьи 3** Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", моих персональных данных, указанных в представленных мною документах и необходимых для присвоения звания "Ветеран труда".

В соответствии с **частью 2 статьи 9** Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мною в письменной форме.

Подпись заявителя \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

"\_\_" \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
линия отрыва

Расписка-уведомление

Заявление и другие документы заявителя \_\_\_\_\_ в количестве \_\_\_\_ шт.  
приняты за N \_\_\_\_\_ (регистрационный номер).

Принял:

Дата \_\_\_\_\_ Подпись специалиста \_\_\_\_\_

Приложение 2  
к административному регламенту  
предоставления государственной  
услуги по присвоению звания  
"Ветеран труда"

Руководителю исполнительного органа  
государственной власти в сфере  
социальной защиты населения

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество заявителя)

\_\_\_\_\_  
проживающего (ей) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас выдать мне дубликат удостоверения "Ветеран труда" взамен  
утраченного (пришедшего в негодность)

\_\_\_\_\_  
(обстоятельства утраты или порчи удостоверения)

\_\_\_\_\_  
Удостоверение "Ветеран труда" было выдано

\_\_\_\_\_  
(дата и место выдачи)

\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ листах

О принятом решении прошу проинформировать меня следующим способом:  
в письменной форме по адресу: \_\_\_\_\_

в форме электронного документа по адресу электронной почты: \_\_\_\_\_

Указанная информация может быть предоставлена с применением негосударственных  
коммуникаций (путем рассылки по сети подвижной радиотелефонной связи  
коротких текстовых СМС-сообщений и др.), посредством направления сведений  
по информационно-телекоммуникационной сети Интернет на предоставленные мною  
номер телефона и (или) адрес электронной почты.

В соответствии со [статьей 9](#) Федерального закона от 27 июля 2006 года  
N 152-ФЗ "О персональных данных" даю добровольное согласие исполнительному  
органу государственной власти в сфере социальной защиты населения,  
учреждению социальной защиты населения и многофункциональному центру на  
обработку, то есть совершение действий, предусмотренных [частью 3 статьи 3](#)  
Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных",  
моих персональных данных, указанных в представленных мною документах и  
необходимых для присвоения звания "Ветеран труда".

В соответствии с [частью 2 статьи 9](#) Федерального закона от 27 июля 2006  
года N 152-ФЗ "О персональных данных" настоящее согласие на обработку  
персональных данных может быть отозвано мною в письменной форме.

Подпись заявителя \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)



---

"\_\_" \_\_\_\_\_ г.

---

линия отрыва

Расписка-уведомление

Заявление и другие документы заявителя \_\_\_\_\_ в количестве \_\_\_\_ шт.  
приняты за N \_\_\_\_\_ (регистрационный номер).

Принял:

Дата \_\_\_\_\_ Подпись специалиста \_\_\_\_\_

---