**Администрация муниципального района**

**“Хвастовичский район” Калужской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 24.01.2024г. № 29

**Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла)»**

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Калужской области от 26.09.2005 №120-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Калужской области отдельными государственными полномочиями», Законом Калужской области от 30.12.2004 г. «О мерах социальной поддержки ветеранов труда, лиц, проработавших в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденных орденами и медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны», уставом муниципального района «Хвастовичский район»»

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Выдача гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла)» (далее – административный регламент).

2. Настоящее Постановление вступает в силу после его обнародования.

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы администрации МР "Хвастовичский район" Харланову Т.В.

**Глава администрации**

**МР "Хвастовичский район" С.Е. Веденкин**

Приложение к Постановлению

администрации МР «Хвастовичский район

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. №\_\_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления государственной услуги «Выдача гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла)»**

1. Общие положения
   1. 1. Предмет регулирования административного регламента предоставления государственной услуги

Настоящий административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) на территории Калужской области, который осуществляет отдел социальной защиты населения администрации муниципального района «Хвастовичский район» в соответствии с законодательством Калужской области в рамках переданных государственных полномочий по оказанию мер социальной поддержки ветеранам Великой Отечественной войны (как труженикам тыла).

2. Описание заявителей

Заявителями, имеющими право обратиться за получением государственной услуги, являются физические лица (далее – заявители), граждане Российской Федерации, проживающие на территории Калужской области (далее ОМСУ), из числа:

1. лиц, проработавших в тылу в период с 22 июня 1941 по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР;
2. лиц, награжденных орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны.

Полномочиями выступать от имени заявителей при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и иными организациями при предоставлении государственной услуги обладают:

1) законные представители (опекуны, попечители) недееспособных заявителей;

2) уполномоченные лица, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством и подтверждающей наличие у представителя прав действовать от лица заявителя (далее-представители).

3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления государственной услуги

3.1. Информация о месте нахождения и графике работы, адресах официальных сайтов и справочных телефонах структурных подразделений ОМСУ, наделенных государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла).

Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется непосредственно специалистами отдела социальной защиты населения администрации МР «Хвастовичский район» (далее - ОМСУ), наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), а также специалистами Министерства труда и социальной защиты Калужской области (далее – Министерство), а также с использованием:

- телефонной и почтовой связи;

- официального сайта органов власти Калужской области (http://www.admoblkaluga.ru);

- государственных информационных систем Калужской области «Реестр государственных услуг Калужской области»;

- «Портала государственных услуг (функций) Калужской области» (www.gosuslugi.ru);

- средств массовой информации;

- информационных материалов (брошюр, памяток, буклетов и т.д.);

- информационных стендов, размещенных в Министерстве.

Адрес Министерства: 248016, г. Калуга, ул. Пролетарская, д. 111.

Официальный сайт: http://www.admoblkaluga.ru/sub/minsocial/

Справочные телефоны: (8-4842) 71-91-45, (8-4842) 71-93-94; факс 71-91-33.

E-mail: lytkina@adm.kaluga.ru.

График работы:

Понедельник – четверг: с 8-00 до 17-15.

Пятница: с 8-00 до 16-00.

Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00.

Адрес ОСЗН: 249340, с. Хвастовичи, ул. Ленина, д. 31;

Справочные телефоны: (8-48453) 91-3-53; факс 91-3-53;

E-mail: oszn\_hv@kaluga.ru

График работы:

Понедельник – четверг: с 8-00 до 16-15;

Пятница: с 8-00 до 16-00;

Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00.

- официального сайта многофункционального центра (http://mfc40.ru). Информация о месте нахождения и графике работы многофункционального центра размещена на официальном сайте многофункционального центра [http://mfc40.ru](http://mfc40.ru/).

3.2. Способы предоставления информации заявителю

Информация о предоставлении государственной услуги размещается:

- в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте органов исполнительной власти Калужской области (http://www.admoblkaluga.ru); в государственных информационных системах Калужской области «Интернет-портал органов власти Калужской области», «Реестр государственных услуг Калужской области», «Портал государственных услуг (функций) Калужской области» (www.gosuslugi.ru);

- в средствах массовой информации;

- на информационных стендах, размещенных в ОМСУ, наделенном государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла);

- информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;

3.3. Порядок получения информации заявителями

Информация о предоставлении государственной услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

На едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается следующая информация:

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

2) круг заявителей;

3) срок предоставления государственной услуги;

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

5) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

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

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

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

Информация на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", предоставляется заявителю бесплатно.

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

Информация о предоставлении государственной услуги доводится до граждан:

- в средствах массовой информации;

- на информационных стендах в ОМСУ, наделенном государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла);

- на информационных стендах многофункционального центра, а также по телефону "горячей линии" многофункционального центра: 8-800-450-11-60 (звонок по России бесплатный);

- в сети Интернет с использованием федеральной государственной информационной системы "Портал государственных услуг (функций) Калужской области" (www.gosuslugi.ru);

- в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования.

Информация на стендах должна иметь дату размещения.

Консультирование по процедуре предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, проводится в устной (лично или по телефону), письменной или электронной форме.

Консультирование по процедуре предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, проводится также специалистами многофункционального центра, а также по телефону "горячей линии" многофункционального центра: 8-800-450-11-60 (звонок по России бесплатный).

При личном обращении заявителей в ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), по вопросам предоставления государственной услуги специалисты проводят консультации по следующим вопросам:

- правовые основания для предоставления государственной услуги;

- описание заявителей;

- порядок предоставления государственной услуги;

- порядок получения государственной услуги;

- сроки предоставления государственной услуги;

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

- по иным вопросам.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения граждан специалист ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), отвечающий за предоставление государственной услуги (далее - специалист ОМСУ), подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), фамилии, имени и отчества специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

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

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании либо по телефону не может превышать 10 минут.

Письменное информирование осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления государственной услуги. Ответ на обращение готовится в течение 25 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

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

Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

3.4. Формы запроса заявителя для предоставления государственной услуги

В рамках исполнения государственной услуги заявитель вправе подать заявление о предоставлении государственной услуги в ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), по месту жительства лично (в подлинниках и копиях), с использованием средств почтовой связи (в копиях с последующим предъявлением подлинников), а также в электронной форме с использованием государственной информационной системы Калужской области «Портал государственных услуг (функций) Калужской области» (www.gosuslugi.ru).

II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги – «Выдача гражданам удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла)»

2. Наименование органа исполнительной власти, непосредственно предоставляющего государственную услугу

Администрация МР «Хвастовичский район» в лице Отдела социальной защиты населения администрации муниципального района «Хвастовичский район».

3. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения руководителем ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла).

4.Срок предоставления государственной услуги

Решение о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении принимается руководителем ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), в течение 15 рабочих дней со дня поступления заявления со всеми необходимыми документами.

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

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

- Федеральный закон от 12.01.1995 N 5-ФЗ (ред. от 28.04.2023) "О ветеранах";

- Федеральный закон от 27.07.2010 № [210-ФЗ](http://nla-service.minjust.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральный закон от 27.07.2006 [№ 152-ФЗ](http://nla-service.minjust.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/39cd0134-68ce-4fbf-82ad-44f4203d5e50.html) «О персональных данных» («Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, N 31 (1 часть), ст. 3451);

- Закон Калужской области от 26.09.2005 № [120-ОЗ](http://nla-service.minjust.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/0967e702-73cf-4784-afdc-bba1312001f9.html) «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Калужской области отдельными государственными полномочиями» («Весть», 28.09.2005 № 317);

- приказом государственного бюджетного учреждения Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» от 15.07.2022 года №159-од «О внесении изменений в приказ от 09.03.2022 года №57-од « О введении в действие Регламента организации предоставления государственных, муниципальных и прочих услуг».

6. 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.

Документы для рассмотрения вопроса о выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) подаются заявителем в ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), по месту жительства заявителя лично (в подлинниках и копиях), с использованием средств почтовой связи (в копиях с последующим предъявлением подлинников), а также в электронной форме с использованием «Портал государственных услуг (функций) Калужской области» (функций) Калужской области (форма представления документов выбирается заявителем).

Заявителем предоставляются следующие документы:

- заявление о предоставлении государственной услуги по форме, согласно приложению №1 к настоящему Административному регламенту (к бумажному комплекту документов приобщается оригинал документа) с согласием на обработку персональных данных;

- документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации;

- документ, подтверждающий проживание заявителя на территории Калужской области;

- паспорт с отметкой о регистрации по месту жительства на территории Калужской области;

- документы, подтверждающие факт работы в тылу в период 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, или награды (ордена или медали СССР) за самоотверженный труд в годы Великой Отечественной войны (оригинал) и награжденные за самоотверженный труд в годы Великой Отечественной войны;

- справка установленного образца о получаемой пенсии с Государственного учреждения – Отделение социального фонда Российской Федерации по Калужской области;

- фотография размером 3х4 см.

Если представленные копии указанных в настоящем пункте документов не заверены в установленном порядке, то вместе с копиями представляются оригиналы документов. Специалист, ответственный за прием документов, сличает копии документов с подлинником и возвращает заявителю подлинники документов.

Представитель заявителя в отношении совершеннолетних лиц, признанных недееспособными дополнительно к документам, перечисленным в пункте 6 настоящего Административного регламента, представляет к бумажному комплекту документов копию решения суда с оригиналом, либо заверенную судебным органом копию решения суда о признании заявителя недееспособным.

В случае если в представленных документах имеет место изменение заявителем фамилии, имени, отчества – документы, подтверждающие государственную регистрацию актов гражданского состояния: свидетельства (справки, извещения) о перемене имени, заключения (расторжения) брака, рождении.

Представитель заявителя из числа:

1. законных представителей (опекунов, попечителей) дополнительно представляет документ, удостоверяющий личность представителя, и постановление органа опеки и попечительства об установлении опеки или попечительства (в отношении граждан, находящихся под опекой или попечительством, либо помещенных под надзор в медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации);
2. уполномоченных лиц дополнительно представляет документ, удостоверяющий личность, и один из документов, оформленных в соответствии с действующим законодательством, подтверждающих наличие у представителя права действовать от лица заявителя и определяющих условия и границы реализации права представителя на получение государственной услуги, а именно:

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

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

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

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

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

доверенности совершеннолетних дееспособных граждан, проживающих в стационарных организациях социального обслуживания, которые удостоверены администрацией этой организации;

в) доверенность в простой письменной форме на социального работника, осуществляющего социальное обслуживание доверителя, с отметкой руководителя учреждения социального обслуживания, подтверждающей факт социального обслуживания заявителя социальным работником учреждения социального обслуживания, и контактной информацией (номер телефона, факс, адрес электронной почты).

Решение о выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) или об отказе в его выдаче принимается ОМСУ, наделенным государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) в течение 15 дней со дня поступления полного перечня документов (приложение № 3 к Регламенту).

Отказ в выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) заявитель может обжаловать в порядке, установленном законодательством.

7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также в случае их непредставления ОМСУ в рамках межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственной услуги запрашивает сведения в течение 5 рабочих дней:

- в органе Социального фонда России по Калужской области сведения о получаемой пенсии;

- в Управлении по вопросам миграции Органа внутренних дел по Калужской области и его подведомственных организациях в муниципальных образованиях:

а) свидетельство о регистрации по месту жительства на территории Российской Федерации;

б) свидетельство о регистрации по месту пребывания на территории Российской Федерации.

При отсутствии технической возможности на момент запроса документов (сведений), указанных в настоящем подпункте, посредством автоматизированной информационной системы межведомственного электронного взаимодействия Калужской области (далее – СМЭВ) документы (сведения) запрашиваются на бумажном носителе.

В случае подачи документов гражданами в электронной форме через личный кабинет заявителя на портале, не подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, ОМСУ для предоставления государственной услуги запрашивает сведения, содержащиеся в представленных документах, указанных в подразделах п.6 настоящего административного регламента, с целью проведения проверки представленных документов и подтверждения оснований для предоставления государственной услуги.

Заявление о предоставлении государственной услуги заполняется заявителем (представителем заявителя) ручным или машинописным способом, либо в электронном виде на портале.

Заполненное заявление должно отвечать следующим требованиям:

- написано на бланке по форме согласно Приложению №1 к настоящему регламенту;

- текст заявления должен быть написан на русском языке синими или черными чернилами (пастой), записи хорошо читаемы и разборчивы, персональные данные заявителя указаны полностью;

- не допускается использование сокращений и аббревиатур, а также подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- сведения, указанные в заявлении, не должны расходиться или противоречить прилагаемым к заявлению документам.

Заявитель (представитель заявителя) расписывается в заявлении в присутствии специалиста ОМСУ, либо работника МФЦ, которые в свою очередь удостоверяют факт собственноручной подписи заявителя (представителя заявителя) в заявлении.

Если заявитель по решению суда не признан недееспособным, лично явился на прием, но не может самостоятельно расписаться в заявлении ввиду болезни, физического недостатка, либо иной причины, заявитель должен оформить доверенность в соответствии с действующим законодательством, подтверждающую наличие у представителя прав действовать от лица заявителя.

Форма заявления в электронном виде размещается на портале Калужской области. Заявитель (представитель заявителя) имеет право самостоятельно заполнить форму заявления, распечатать и представить заполненное заявление со всеми необходимыми документами в ОМСУ либо МФЦ.

Копии представленных документов заверяются нотариально либо органом государственной власти, представившим заявителя на пенсию за выслугу лет, либо ОМСУ, либо МФЦ при предъявлении заявителем (представителем заявителя) оригиналов документов, за исключением решения суда.

При направлении заявления и документов, являющихся основанием для предоставления государственной услуги, в ОМСУ по почте, копии документов должны быть заверены заявителем нотариально или органом государственной власти, представившим заявителя на пенсию за выслугу лет, личная подпись заявителя (представителя заявителя) на заявлении должна быть нотариально удостоверена. Обязанность подтверждения факта отправки документов лежит на заявителе.

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

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

- фамилия, имя и отчество заявителя написаны полностью;

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

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

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

ОМСУ, наделенным государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), многофункциональный центр не вправе требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 N [210-ФЗ](http://nla-service.minjust.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N [210-ФЗ](http://nla-service.minjust.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги 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 от 27.07.2010 N [210-ФЗ](http://nla-service.minjust.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

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

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N [210-ФЗ](http://nla-service.minjust.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N [210-ФЗ](http://nla-service.minjust.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

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

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

В случае подачи данных в электронном виде основанием для отказа является некорректное заполнение данных электронной формы заявления.

10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

Основания для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Калужской области не предусмотрены.

11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации и Калужской области не предусмотрено.

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

Плата за предоставление государственной услуги не взимается.

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

Максимальный срок (время) ожидания в очереди (при ее наличии) при подаче запроса в письменном виде на предоставление государственной услуги - не более 15 минут. При подаче запроса в электронной форме с использованием портала государственных услуг (функций) Калужской области действующим законодательством срок ожидания в очереди не предусмотрен.

14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), не должен превышать одного рабочего дня с момента его поступления

Срок регистрации запроса в случае обращения заявителя в многофункциональный центр устанавливается в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным администрацией МР "Хвастовичский район" с многофункциональным центром.

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

15.1. Места предоставления государственной услуги должны отвечать следующим требованиям.

Здание, в котором расположен ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), непосредственно должен быть оборудован отдельными входами для свободного доступа заинтересованных лиц.

Центральный вход в здание ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), непосредственно предоставляющего государственную услугу, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании.

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

Визуальная текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном киоске в помещении для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на Портале государственных услуг (функций) Калужской области и на официальном сайте Министерства.

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

15.3. Сотрудники ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), предоставляющего государственную услугу, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности, либо настольными табличками аналогичного содержания.

Рабочие места сотрудников ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), предоставляющего государственную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление государственной услуги в полном объеме.

15.4. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заинтересованных лиц и оптимальным условиям работы сотрудников ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб).

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

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

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

1) условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использование кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

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

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

16. Показатели доступности и качества государственных услуг

- Своевременность получения государственной услуги;

- наличие полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги;

- возможность получения государственной услуги в электронной форме и в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

- возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб (претензий) в процессе получения государственной услуги;

- оценка уровня информирования заявителей о порядке предоставления государственной услуги по результатам опроса (достаточный/недостаточный);

- доля получателей, направивших свои замечания и предложения об усовершенствовании порядка предоставления государственной услуги посредством использования информационной системы обеспечения обратной связи (% от общего числа получателей).

- доля получателей, получивших необходимые сведения о порядке предоставления государственной услуги с официального сайта МР "Хвастовичский район" (% по результатам опроса);

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;

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

- возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме);

- возможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип);

- возможность получения государственной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 N [210-ФЗ](http://nla-service.minjust.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Взаимодействие заявителя с должностными лицами уполномоченного органа, многофункционального центра при предоставлении государственной услуги осуществляется два раза - при представлении в уполномоченный орган, в многофункциональный центр заявления со всеми необходимыми документами и при получении результата предоставления государственной услуги заявителем непосредственно.

В случае направления заявления с необходимыми документами посредством почтовой связи взаимодействие заявителя с должностными лицами уполномоченного органа осуществляется один раз - при получении результата предоставления государственной услуги заявителем непосредственно.

В случае направления заявления посредством Единого портала, портала услуг взаимодействие заявителя с должностными лицами уполномоченного органа осуществляется два раза - при представлении в уполномоченный орган всех необходимых документов для получения государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги заявителем непосредственно либо один раз - в случае получения результата государственной услуги посредством Единого портала, портала услуг.

Продолжительность одного взаимодействия заявителя с должностным лицом уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги не превышает 15 минут.

17. Иные требования

17.1. В любое время с момента предоставления заявления заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения государственной услуги по телефону, электронной почте с использованием информационных ресурсов, в сети Интернет или на личном приеме.

17.2. При информировании заявителей по телефону сотрудники ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) предоставляют информацию по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним документы;

- сведения о нормативных правовых актах, на основании которых оказывается государственная услуга;

- требования к заверению представляемых документов;

- о необходимости представления дополнительных документов и сведений.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

17.3. Заявителю в целях получения государственной услуги посредством использования официального сайта Министерства и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивается возможность:

- осуществления копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги;

- получения сведений о ходе предоставления государственной услуги.

III. Состав, последовательность и срок выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

1. Исчерпывающий перечень административных процедур необходимых для предоставления государственной услуги:

Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

- принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги;

- выдача гражданам удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла).

2. Административная процедура: принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги.

2.1. Основанием для начала административной процедуры уведомления заявителя о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги является принятие решения руководителем ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) .

2.2. Специалист ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) уведомляет заявителя о принятом решении о предоставлении государственной услуги. Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги направляется гражданину в 20-дневный срок со дня поступления документов от заявителя с указанием причин отказа.

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

2.4. Время выполнения административной процедуры - 20 (двадцать) минут.

3. Административная процедура: выдача гражданам удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла).

3.1. Основанием для начала административной процедуры является оформление удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла).

3.2. При оформлении удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) записи в строках: «наименование органа, принявшего решение о выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), «фамилия», «имя», «отчество» и «полное наименование соответствующей категории граждан» - производятся без сокращений.

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

3.4. Оформленные удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), специалист ОМСУ,наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) представляет на подпись руководителю ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) .

3.5. Подпись руководителя ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) и фотография заявителя заверяются печатью ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла).

3.6. Выдача удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), осуществляется под личную подпись заявителя, и регистрируются в Книге учета выдачи удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) (далее Книга) (приложение № 2 к Регламенту).

3.7. Книга должна быть пронумерована, прошнурована и скреплена подписью руководителя ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) .

3.8. Сведения о выдаче гражданам удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) , специалист ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), заносит в электронную базу данных.

3.9. Результат административной процедуры: выдача получателю государственной услуги удостоверения о праве на меры социальной поддержки ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла).

3.10 Время выполнения административной процедуры - 30 (тридцать) минут.

IV. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

4.1. Порядок формирования запроса на предоставление государственной услуги.

Запись на прием в ОМСУ для подачи запроса с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) не осуществляется.

Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

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

При формировании запроса заявителю обеспечиваются:

а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в разделе 2 пункта 6 настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

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

г) заполнение полей электронной формы запроса 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 едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

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

е) возможность доступа заявителя на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) к ранее поданным им запросам в течение одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее трех месяцев.

Сформированный и подписанный запрос и иные документы, указанные в разделе 2 пункта 2.6 Административного регламента, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в ОМСУ посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

4.2. Порядок приема и рассмотрения запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги в электронной форме.

Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется на основании полученного через информационную систему "Полтава" Калужской области запроса в электронной форме.

ОМСУ обеспечивает прием электронного запроса и приложенных к нему документов без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе. Регистрационный номер и дата запроса присваиваются автоматически при формировании запроса.

Прием запроса в электронном виде осуществляется не позднее 1 рабочего дня с даты формирования и отправки заявителем запроса в ОМСУ запроса и электронных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, а также осуществляются следующие действия:

1) заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

После принятия запроса заявителя специалистом, ответственным за предоставление государственной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) обновляется до статуса "Принято".

4.3. Государственная пошлина за предоставление государственной услуги не взимается.

4.4. Выдача результата предоставления государственной услуги в электронной форме.

Результат предоставления государственной услуги с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) не предоставляется, а предоставляется заявителю на бумажном носителе.

V. Особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

В предоставлении государственной услуги (в части приема заявления с необходимыми документами для предоставления государственной услуги) участвует многофункциональный центр при наличии заключенного соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром и ОМСУ, наделённым полномочиями по предоставлению государственной услуги (далее – соглашение о взаимодействии). Сведения о месте нахождения, номерах телефонов, адресах электронной почты многофункционального центра (филиалов) содержатся на официальном сайте многофункционального центра http://mfc40.ru.

Приём, проверка документов заявителя, необходимых для предоставления государственной услуги в многофункциональном центре:

1) основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя с заявлением в многофункциональный центр;

2) при обращении заявителя специалист многофункционального центра, ответственный за приём и регистрацию документов заявителя, принимает заявление и регистрирует его в автоматизированной информационной системе в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству в многофункциональном центре;

При обнаружении несоответствия документов требованиям специалист многофункционального центра делает об этом отметку и сообщает заявителю о необходимости устранения выявленных недостатков.

По окончании приема документов специалист многофункционального центра выдает заявителю расписку в приеме документов;

3) ответственный специалист многофункционального центра направляет заявление с документами в ОМСУ;

4) результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления и его передача в ОМСУ;

5) максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня со дня поступления заявления в многофункциональный центр;

6) в случае необходимости специалист многофункционального центра осуществляет подготовку и направление запроса в государственные органы, в распоряжении которых находятся документы, необходимые для предоставления государственной услуги;

7) при поступлении заявления из многофункционального центра в ОМСУ выполняется административная процедура, предусмотренная пунктом 6 раздела II Регламента;

8) Ответственность специалистов многофункционального центра за действия (бездействие), осуществляемые в ходе организации предоставления государственной услуги, предусмотрена разделом V Регламента.

9) Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на действия (бездействие) специалистов многофункционального центра осуществляется следующими способами:

- на информационном стенде, расположенном в здании многофункционального центра;

- на официальном сайте многофункционального центра.

10) Уведомление заявителя о принятом решении через многофункциональный центр.

Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление в многофункциональный центр реестра по предоставлению государственной услуги с указанием причины возврата:

- доработка документов;

- отказ в предоставлении услуги по следующим основаниям;

- назначение услуги.

Реестр по предоставлению государственной услуги (отказе) либо доработки документов направляется в многофункциональный центр специалистом уполномоченного органа в течение 3 рабочих дней.

VI. Формы контроля за исполнением Регламента

1. 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 решений ответственными лицами

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверений о праве на меры социальной поддержки ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла). Общий контроль за должностными лицами Министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, путем проведения проверок.

Руководитель ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверений о праве на меры социальной поддержки ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), специалист ОМСУ, ответственный за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления государственной услуги в соответствии с законодательством.

2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказов Министерства труда и социальной защиты Калужской области.

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

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, или отдельные вопросы.

3. Ответственность государственных служащих органа исполнительной власти и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

Ответственность должностных лиц ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверений о праве на меры социальной поддержки ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) за решения и действия, принимаемые в ходе предоставления государственной услуги, ведущие к нарушению прав и законных интересов заявителей, не выполнение или ненадлежащее выполнение возложенных на них должностных обязанностей определяется в соответствии с действующим законодательством.

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

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

- индивидуального консультирования лично;

- индивидуального консультирования по почте (электронной почте);

- индивидуального консультирования по телефону.

4.2. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления государственной услуги, а также направлять в Министерство или в ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверений о праве на меры социальной поддержки ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) замечания и предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг**.**

VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла), а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации МР «Хвастовичский район», его должностных лиц либо муниципальных служащих.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, МР "Хвастовичский район" для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, МР "Хвастовичский район" для предоставления государственной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, МР "Хвастовичский район";

- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, МР "Хвастовичский район";

- отказ должностного лица администрации МР "Хвастовичский район", предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

- приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, МР «Хвастовичский район».

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 или государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 8 настоящего Регламента.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию МР «Хвастовичский район», многофункциональный центр.

При поступлении жалобы в многофункциональный центр он обеспечивает ее передачу в администрацию МР «Хвастовичский район» в сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией МР «Хвастовичский район».

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта МР "Хвастовичский район", федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Калужской области", а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель может получить в администрации МР «Хвастовичский район» и в структурном подразделении администрации МР «Хвастовичский район», непосредственно предоставляющим государственную услугу, на информационных стендах и лично при индивидуальном устном информировании у муниципальных служащих, предоставляющих государственную услугу, а также через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

5.2.4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Администрации МР «Хвастовичский район»:

-Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N [210-ФЗ](http://nla-service.minjust.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.2.5. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации МР "Хвастовичский район", должностных лиц или муниципальных служащих администрации МР "Хвастовичский район";

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации МР "Хвастовичский район", должностных лиц или муниципальных служащих администрации МР "Хвастовичский район".

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.6. Жалоба, поступившая в администрацию МР "Хвастовичский район", подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации МР «Хвастовичский район», в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.7. По результатам рассмотрения жалобы администрация МР "Хвастовичский район" принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления МР "Хвастовичский район";

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в настоящем подпункте, 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 администрацией МР «Хвастовичский район» в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной 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.

5.2.8. 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.

**Приложение № 1**

**к Административному регламенту**

**предоставления государственной услуги**

**«Выдача гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла)»**

Заведующей отделом социальной

защиты населения администрации

МР «Хвастовичский район»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(имя, отчество)

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид документа, удостоверяющего личность,

\_\_\_\_\_\_\_серия\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(кем, когда выдан)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу выдать мне удостоверение ветерана ВОВ (как труженику тыла), на основании следующих документов:.

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Достоверность представленных сведений подтверждаю. «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись заявителя) (расшифровка подписи)

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО)

даю свое согласие отделу социальной защиты населения администрации МР «Хвастовичский район» и Министерству труда и социальной защиты Калужской области на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (передачу), обезличивание, блокировку и уничтожение) моих персональных данных с целью определения положенных мне мер социальной поддержки.

Срок обработки моих персональных данных истекает одновременно с окончанием действия правоустанавливающих документов, являющихся основанием для получения мер социальной поддержки. Данное согласие может быть мной отозвано в любой момент по соглашению сторон.

Подтверждаю, что ознакомлен(а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

Документы принял: «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. № регистрации \_\_\_\_\_\_

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

(ФИО)

**Приложение № 2**

**к Административному регламенту**

**предоставления государственной услуги**

**«Выдача гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла)»**

Книга учета выдачи гражданам удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) для предоставления государственной услуги

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Фамилия,**  **имя,**  **отчество лица, которому выдано удостоверение** | **Место жительства** | **Паспортные данные** | **Серия и номер удостоверения** | **Дата выдачи**  **удостоверения** | **Личная подпись лица, которому выдано удостоверение** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**Приложение № 3**

**к Административному регламенту предоставления государственной услуги**

**«Выдача гражданам удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла)»»**

Уведомление

о принятии решения о предоставлении государственной услуги

Наименование организации:

Настоящим подтверждается, что "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(полностью: Ф.И.О. заявителя)

представлено \_\_\_\_\_ документов.

Заявление с приложением документов зарегистрировано в Книге учета выдачи гражданам удостоверений ветерана Великой Отечественной войны (как труженикам тыла) для предоставления государственной услуги

под N \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность специалиста, (подпись) (Ф.И.О.)

уполномоченного принимать документы)