



**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**Муниципального района**  
**«ЖУКОВСКИЙ РАЙОН»**  
**Калужской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

г. Жуков

от «22» 05 2019

№ 409

**Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги «Выдача удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области»**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), руководствуясь Положением об администрации МР «Жуковский район», утвержденным Решением Районного Собрания МО «Жуковский район» от 24.11.2011 г. № 96, администрация муниципального района «Жуковский район»

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению государственной услуги «Выдача удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области».

2. Постановление администрации МР «Жуковский район» об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги «Выдача удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области» от 23.09.2013 г. № 1326 признать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заведующего отделом социальной защиты населения Жуковского района Василенко Н.А., заведующего Кременковским отделом социальной защиты населения администрации МР «Жуковский район» Богданову В.В.

Глава администрации



А.В.Суярко

**Административный регламент  
предоставления государственной услуги  
«Выдача удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской  
области»**

**I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования административного регламента предоставления государственной услуги**

Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Выдача удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области» (далее- Регламент) в целях повышения качества предоставления государственной услуги, улучшения материального положения ветеранов труда, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих в процессе предоставления государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (далее - административные процедуры) при осуществлении переданных государственных полномочий по социальной поддержке ветеранов труда.

Государственная услуга предоставляется органами местного самоуправления муниципального района «Жуковский район» Калужской области в рамках переданных в соответствии с законодательством Калужской области государственных полномочий по оказанию мер социальной поддержки в части выдачи удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области (далее – ОМСУ, наделенные государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области).

Содержание переданных государственных полномочий:

выдача удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области.

**2. Описание заявителей**

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

- по выдаче удостоверения ветерана труда - награжденные орденами или медалями, либо удостоенные почетных званий СССР, РСФСР или Российской Федерации, либо награжденные ведомственными знаками отличия в труде и имеющие трудовой стаж, необходимый для назначения пенсии по старости или за

выслугу лет, а также начавшие трудовую деятельность в несовершеннолетнем возрасте в период Великой Отечественной войны и имеющие трудовой стаж не менее 25 лет для мужчин и 20 лет для женщин;

- по выдаче удостоверения ветерана труда Калужской области - имеющие почетные звания Калужской области либо награжденные медалью «За особые заслуги перед Калужской областью», юбилейной медалью «60 лет Калужской области», Почетной грамотой Губернатора Калужской области, Благодарностью Губернатора Калужской области, Почетной грамотой Законодательного Собрания Калужской области, Почетной грамотой исполнительного комитета Калужского областного Совета народных депутатов, Почетной грамотой исполнительного комитета Калужского областного Совета депутатов трудящихся, и имеющие общий трудовой стаж для присвоения звания – не менее 35 лет для женщин и не менее 40 лет для мужчин, при условии достижения возраста 55 лет (женщины) и 60 лет (мужчины).

### **3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги**

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

Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется непосредственно по месту жительства заявителя специалистами ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, а также специалистами Министерства труда и социальной защиты Калужской области (далее – Министерство) при личном общении с заявителем, с использованием телефонной и почтовой связей, информационно-телекоммуникационные сети Интернет;

- с использованием официального сайта органов власти Калужской области;
- через государственные информационные системы Калужской области «Реестр государственных услуг Калужской области»;
- через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области

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

Справочные телефоны: (8-4842) 71-91-29; тел/факс 71-91-09;

E-mail: kireeva\_el@adm.kaluga.ru

Официальный сайт: <http://www.admoblkaluga.ru>;

График работы:

Понедельник – четверг с 8-00 до 17-15 час

Пятница – с 8-00 до 16-00 час

Обед – с 13-00 до 14-00 час

Суббота - выходной.

Воскресенье - выходной.

Адрес отдела социальной защиты населения Жуковского района:

249191, Калужская область, Жуковский район, г.Жуков, ул.Советская, д.6

Справочные телефоны: (8-48432) 56-861, (8-48432) 54-432;

E-mail: osznzhukov@yandex.ru

Адрес Кременковского отдела социальной защиты населения МР «Жуковский район»: 249185 Калужская область, Жуковский район, г. Кременки, ул. Циолковского, д.6.

Справочные телефоны: 8(48432) 59600, 8(48432) 58501, 8(48432) 25323;

E-mail: [KremenkiOSZN@yandex.ru](mailto:KremenkiOSZN@yandex.ru)

Официальный сайт администрации МР «Жуковский район»: [adm-zhukov.ru](http://adm-zhukov.ru)

График работы:

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

Пятница: с 8-00 до 16-00;

График приема граждан:

Понедельник, вторник с 8-30 до 16-30

Обеденный перерыв с 13-00 до 14-00.

Суббота, воскресенье – выходной.

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

### 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 и муниципальных услуг (функций) Калужской области» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

- в средствах массовой информации;

- в информационных материалах (брошюрах, памятках, буклетах и т.д.).

- на информационных стендах, размещенных в ОМСУ, наделенном государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области;

- информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;

### 3.3. Порядок получения информации заявителями

Информация о предоставлении государственной услуги доводится до граждан:

- в ОМСУ, наделенном государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области;

- в средствах массовой информации;

- в сети Интернет с использованием федеральной государственной информационной системы Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

- информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования.

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

- наименование государственной услуги;

- перечень ОМСУ, наделенных государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, предоставляющих государственную услугу;

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

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

а) при личном обращении заявителей в ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, по вопросам предоставления государственной услуги специалисты проводят консультации по следующим вопросам:

- правовые основания для предоставления государственной услуги;
- описание заявителя;
- порядок предоставления государственной услуги;
- порядок получения государственной услуги;
- сроки предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения граждан специалист ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, (далее - специалист) 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 удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, фамилии, имени и отчества специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

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

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

б) Письменное информирование осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной консультации по процедуре

предоставления государственной услуги. Ответ на обращение готовится в течение 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

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

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

Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

#### **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 удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, по месту жительства лично (в подлинниках и копиях), с использованием средств почтовой связи (в копиях с последующим предъявлением подлинников), либо через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, а также в электронной форме с использованием государственной информационной системы Калужской области «Портал государственных услуг (функций) Калужской области» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

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

**2. Наименование органа местного самоуправления, непосредственно предоставляющего государственную услугу**

Администрация МР «Жуковский район» Калужской области в лице:

- Отдела социальной защиты населения Жуковского района;
- Кременковского отдела социальной защиты населения МР «Жуковский район»;

**3. Описание результата предоставления государственной услуги**

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

**4.Срок предоставления государственной услуги**

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

Максимальный срок для выполнения действия по приему документов, их регистрации составляет 20 минут.

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

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

- Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах» («Российская газета» от 25.01.1995, Собрание законодательства Российской Федерации от 16.01.1995 № 3, ст. 168);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (1 часть), ст. 3451);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.04.1995 № 423 «Об удостоверениях, на основании которых реализуются меры социальной поддержки ветеранов военной службы и ветеранов труда» (Российская газета от 29.04.2011, № 93);

- Закон Калужской области от 26.09.2005 № 120-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Калужской области отдельными государственными полномочиями» («Весть» от 28.09.2005 № 317);

- Закон Калужской области от 28.06.2008 № 212-ОЗ «О порядке и условиях присвоения звания «Ветеран труда»;

- Закон Калужской области от 27.03.2008 № 416-ОЗ «О ветеранах труда Калужской области»;

- Постановление Правительства Калужской области от 12.05.2008 № 179 «Об утверждении Положения о порядке и условиях установления звания «Ветеран труда Калужской области»;

- постановление Губернатора Калужской области от 21.07.2008 № 221 «О министерстве по делам семьи, демографической и социальной политике Калужской области» («Весть», № 255-256, 23.07.2008, «Весть», № 264-265, 30.07.2008);

## **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.**

6.1. Документы для рассмотрения вопроса о выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области подаются заявителем в ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, по месту жительства заявителя лично (в подлинниках и копиях), с использованием средств почтовой связи (в копиях с последующим предъявлением подлинников), либо через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, а также в электронной форме с использованием Портала государственных

услуг (функций) Калужской области (форма представления документов выбирается заявителем).

Заявление написанное в произвольной форме подается в ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, с приложением следующих документов:

- паспорта заявителя;
- одного фото размером 3x4;
- документы, подтверждающие наличие общего трудового стажа;
- документы, подтверждающие награждение.

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

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

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

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

#### **8. Указание на запрет требований от заявителя.**

ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, не вправе требовать от заявителя иных, кроме перечисленных в п. 9.1. Регламента документов и информации, так как иное не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

**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.

Отсутствие полного комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые заявитель обязательно предоставляет самостоятельно.

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

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

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

#### **14. 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.

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

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги при личном или письменном обращении, в том числе в электронной форме

в журнале регистрации составляет 1 рабочий день со дня его поступления. В случае поступления запроса в день, предшествующий нерабочим праздничным или выходным дням, а также после 17-15 часов (окончание работы), его регистрация производится в рабочий день, следующий за нерабочими праздничными или выходными днями, либо следующий рабочий день.

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

16.1. Места предоставления государственной услуги должны отвечать следующим требованиям:

- Здания, в которых расположены ОМСУ, должны быть оборудованы отдельными входами для свободного доступа заинтересованных лиц.
- Центральные входы в здания ОМСУ должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы ОМСУ, а также о телефонных номерах справочной службы.

16.2. Помещения для работы с заявителями оборудуются соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями.

Визуальная текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на Портале государственных и муниципальных услуг 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.

16.3. Сотрудники ОМСУ, предоставляющие государственную услугу, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности, либо настольными табличками аналогичного содержания.

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

16.4. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы сотрудников, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования.

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, но не может составлять менее 5 мест.

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

В помещениях для сотрудников ОМСУ, предоставляющих государственную услугу, и местах ожидания и приема заявителей необходимо наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

## **17. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги**

17.1. Показателями доступности получения государственной услуги является возможность:

- получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по обращению заявителя решение ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, непосредственно предоставляющего государственную услугу, или на действия (бездействие) сотрудников ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, непосредственно предоставляющего государственную услугу.

17.2. Основные требования к качеству предоставления государственной услуги:

- своевременность предоставления государственной услуги;

- достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

- удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления государственной услуги;

- возможность обращения с обжалованием решения ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, а также действий (бездействия) сотрудников ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, непосредственно предоставляющего государственную услугу, в досудебном или судебном порядке.

17.3. При предоставлении государственной услуги:

- при направлении запроса почтовым отправлением непосредственного взаимодействия заявителя с сотрудником ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, осуществляющим предоставление государственной услуги, как правило, не требуется;

- при личном обращении заявитель осуществляет взаимодействие с сотрудником ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, осуществляющим предоставление государственной услуги, при подаче запроса и получении подготовленных в ходе исполнения государственной услуги документов.

## **18. Иные требования.**

18.1. 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.

18.2. При информировании заявителей по телефону сотрудники ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области 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.

18.3. 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 заявителем 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:

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

### **2. Административная процедура: прием и регистрация заявления и документов на предоставление государственной услуги**

2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры приема и регистрации заявления и документов на предоставление государственной услуги является личное обращение заявителя (законного представителя) в ОМСУ,

наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, с комплектом документов, необходимых для предоставления государственной услуги, поступление заявления с комплектом документов в организацию по почте, либо иным доступным для заявителя способом.

2.2. Специалист ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, ответственный за прием документов, устанавливает предмет обращения, проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, указанного в пунктах 6.1. настоящего административного Регламента.

2.3. Результат административной процедуры: принятие документов у заявителя.

Максимальное время выполнения действий составляет 5 минут.

### **3. Административная процедура: принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги**

3.1. Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги направляется гражданину в 20-дневный срок со дня поступления документов от заявителя с указанием причин отказа.

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

3.3. Время выполнения административной процедуры 20 (двадцать) минут.

### **4. Административная процедура: выдача удостоверения ветерана труда или ветерана труда Калужской области.**

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

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

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

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

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

наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области.

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

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

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

4.9. Сведения о выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области специалист ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области заносит в электронную базу данных.

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

4.11. Время выполнения административной процедуры 30 (тридцать) минут.

#### **IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

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

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

Руководитель ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, 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, в том**

## **числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги.**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **4. 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 удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области замечания и предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг.

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

**1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.**

Заинтересованные лица вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

**2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.**

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- незаконные, необоснованные действия должностных лиц (истребование документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, нарушение сроков рассмотрения заявления или запросов о предоставлении государственной услуги);
- бездействие должностных лиц (оставление заявления о предоставлении государственной услуги без рассмотрения);
- безосновательные решения должностных лиц об отказе в приеме и рассмотрении документов, об отказе в предоставлении государственной услуги;
- требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги предоставление документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



### **3. Основания для начала процедур досудебного (внесудебного) обжалования.**

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные либо устные (при личном приеме) обращения (жалобы) заявителей в ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области.

3.1. Обращения (жалобы), поступившие в ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

3.2. В письменном обращении (жалобе) заявителем в обязательном порядке указываются:

- наименование ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области или государственный орган, в который он направляет письменное обращение (жалобу), либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свои фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, адрес электронной почты или идентификационный номер личного кабинета, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (жалобы);

- текст обращения (жалобы);

- личная подпись и дата составления обращения (жалобы).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы или их копии.

3.3. Личный прием заявителей в ОМСУ, наделенном государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, или в исполнительных органах государственной власти проводится руководителями и уполномоченными должностными лицами.

Информация о местах приема граждан и времени его осуществления доводится до сведения граждан по справочным телефонам, указанным в пункте 3.1 регламента, а также посредством размещения информации на государственных информационных системах Калужской области «Интернет-портал органов власти Калужской области» и на информационных стендах, расположенных в местах приема граждан.

### **4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.**

Основаниями для отказа в рассмотрении обращения (жалобы) являются:

- отсутствие указания на фамилию и почтового адреса гражданина, направившего обращение (жалобу), по которому должен быть направлен ответ. В случае, если в указанном обращении (жалобе) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение (жалоба) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение (жалоба) содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

- в письменном обращении (жалобе) содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в ОМСУ, наделенный государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области или государственный орган или одному и тому же должностному лицу обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению.

В случае оставления обращения (жалобы) без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о причинах отказа в рассмотрении обращения (жалобы) либо о переадресации обращения (жалобы).

## **5. Право заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)**

Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы).

Должностные лица ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, обязаны предоставить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах.

## **6. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заинтересованного лица в досудебном (внесудебном) порядке.**

Наименование вышестоящих органов государственной власти и должностных лиц, которым может быть адресовано обращение (жалоба) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

- Министерство труда и социальной защиты Калужской области;
- Администрация Губернатора Калужской области.

Номера телефонов и адреса электронной почты, по которым можно сообщить о нарушении должностным лицом положений Регламента, указаны в пункте 3.1. регламента предоставления государственной услуги.

## **7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)**

Срок рассмотрения обращения (жалобы), поступившего в установленном порядке, не должен превышать 15 дней со дня регистрации обращения, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении

допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений- в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию указанных государственных органов, ОМСУ, наделенного государственными полномочиями по выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской области, или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

## **8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования**

Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- признание жалобы (претензии) подлежащей удовлетворению;
- отказ в удовлетворении жалобы (претензии).

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 органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, либо многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

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

Ответственность должностных лиц ОМСУ за решения и действия, принимаемые в ходе предоставления государственной услуги, ведущие к нарушению прав и законных интересов заявителей, невыполнение или ненадлежащее выполнение возложенных на них должностных обязанностей определяется в соответствии с действующим законодательством.



Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
«Выдача удостоверения ветерана и  
удостоверения ветерана труда Калужской  
области»

**СВЕДЕНИЯ**  
**об органе местного самоуправления Калужской области,**  
**которому переданы государственных полномочий по организации и**  
**осуществлению деятельности по оказанию мер социальной поддержки по**  
**выдаче удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда Калужской**  
**области**

<b>1. Наименование</b>	
Отдел социальной защиты населения Жуковского района (сокращенно – ОСЗН Жуковского района)	Кременковский отдел социальной защиты населения МР «Жуковский район» (сокращенно – КОСЗН МР «Жуковский район»)
<b>2. Адрес</b>	
249191, Калужская область, Жуковский район, г.Жуков, ул.Советская, д.6	249185, Калужская область, Жуковский район, г.Кременки, ул.Циолковского, д.6
<b>3. Контактные телефоны</b>	
Тел. (8-48432) 56-861; тел./факс (8-48432) 54-432	Тел. (8-48432) 58-501; Тел./факс (8-48432) 25-323
<b>4. Адрес электронной почты</b>	
osznzhukov@yandex.ru	KremenkiOSZN@yandex.ru
<b>5. Ф.И.О. руководителя и контактные телефоны:</b>	
Заведующий ОСЗН Жуковского района - Василенко Наталья Александровна, тел. (8-48432) 54-432	Заведующий КОСЗН МР «Жуковский район» - Богданова Валентина Владимировна, тел.(8-48432) 59-600
<b>6. Ф.И.О. специалиста, ответственного за предоставление государственной услуги</b>	
Ведущий эксперт – Собцова Анастасия Владимировна	Главный специалист – Хемененко Эльвира Дмитриевна
<b>7. Контактный телефон</b>	
тел. (8-48432) 56-861	тел. (8-48432) 58-501
<b>8. График работы</b>	
<u>График работы ОСЗН Жуковского района:</u> Понедельник – четверг с 8-00 до 17-15 Пятница с 8-00 до 16-00 Обеденный перерыв с 13-00 до 14-00	<u>График работы КОСЗН МР «Жуковский район»:</u> Понедельник – четверг с 8-00 до 17-15 Пятница с 8-00 до 16-00 Обеденный перерыв с 13-00 до 14-00
<u>График приема граждан:</u> Понедельник, вторник с 8-30 до 16-30 Обеденный перерыв с 13-00 до 14-00	<u>График приема граждан:</u> Понедельник, вторник с 8-30 до 16-30 Обеденный перерыв с 13-00 до 14-00

9. Структурное подразделение Министерства труда и социальной защиты Калужской области, осуществляющее контроль за предоставлением государственной услуги

Руководитель: начальник управления социальной поддержки населения – Алексеева Елена Юрьевна,

(8-4842) 71-91-47

Специалист – 71-91-29

тел./факс:71-91-09

Адрес электронной почты: **kireeva\_el@adm.kaluga.ru**

10. Время работы Министерства:

Понедельник – четверг с 8-00 до 17-15 час

Пятница – с 8-00 до 16-00 час

Обед – с 13-00 до 14-00 час

Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
«Выдача удостоверения ветерана и удостоверения  
ветерана труда Калужской области»

**Журнал учета выдачи удостоверения ветерана и удостоверения ветерана труда  
Калужской области**

№ п/п	Ф.И.О. лица, которому выдано удостоверение	Адрес места 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 удостоверения ветерана и удостоверения  
ветерана труда Калужской области»

**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 Журнале регистрации заявлений и приема документов на выдачу удостоверения ветерана и ветерана труда Калужской области»

под № \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ (должность специалиста, (подпись) (Ф.И.О.)  
уполномоченного принимать документы)



### Блок-схема предоставления государственной услуги

