

**Министерство социальной защиты Республики Карелия**

**(Минсоцзащиты Республики Карелия)**

П Р И К А З

г. Петрозаводск

 « »\_\_\_\_\_\_\_ 2019 года № -П

**О внесении изменений в приказ Министерства социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия от 11 ноября 2016 года № 414-П «Об утверждении Административного регламента**

**предоставления государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда»**

 В соответствии с постановлением Правительства Республики Карелия от 15 февраля 2012 года № 50-П «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» и Положением о Министерстве социальной защиты Республики Карелия, утвержденным постановлением Правительства Республики Карелия от 25 октября 2017 года № 374-П, П Р И К А З Ы В А Ю:

Внести изменение в Приложение к приказу Министерства социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия от 11 ноября 2016 года № 414-П «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда», согласно приложению.

Министр О.А. Соколова

Приложение

 к приказу Министерства социальной

защиты Республики Карелия

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 года №\_\_\_\_\_-П

Изменение, вносимое в приложение к приказу Министерства

социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия

от 11 ноября 2016 года № 414-П

«Об утверждении Административного

регламента предоставления государственной услуги

 по присвоению звания «Ветеран труда»

Изложить приложение к указанному приказу в следующей редакции:

«Приложение

 к приказу Министерства социальной

защиты, труда и занятости

Республики Карелия

 от 11 ноября 2016 года № 414-П

**Административный регламент предоставления государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда»**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур и действий Министерства социальной защиты Республики Карелия (далее – Министерство) и Государственного казенного учреждения социальной защиты Республики Карелия «Центр социальной работы Республики Карелия» (далее – Центр) по предоставлению государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда» (далее – государственная услуга), порядок взаимодействия структурных подразделений, их должностных лиц с заявителями при предоставлении государственной услуги.

**Круг заявителей**

1. Заявителями на предоставление государственной услуги являются лица из числа граждан Российской Федерации, проживающих на территории Республики Карелия:

а) награжденные орденами или медалями СССР или Российской Федерации, либо удостоенные почетных званий СССР или Российской Федерации, либо награжденные почетными грамотами Президента Российской Федерации или удостоенным благодарности Президента Российской Федерации, либо награжденные ведомственными знаками отличия за заслуги в труде (службе) и продолжительную работу (службу) не менее 15 лет в соответствующей сфере деятельности (отрасли экономики) и имеющие трудовой (страховой) стаж, учитываемый для назначения пенсии, не менее 25 лет для мужчин и 20 лет для женщин или выслугу лет, необходимую для назначения пенсии за выслугу лет в календарном исчислении;

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

1. От имени граждан, указанных в пункте 2 Административного регламента (далее – заявители), обратиться за предоставлением государственной услуги может представитель гражданина.

**Требования к порядку информирования**

**о предоставлении государственной услуги**

1. Информация о предоставлении государственной услуги предоставляется должностными лицами Министерства и Центра по телефону, на личном приеме, а также размещается на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://social.karelia.ru/> (далее - сайт Министерства) и официальных сайтах Центра и его отделений в городах и районах Республики Карелия (далее - сеть «Интернет», сайты Министерства и Центра соответственно), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: <http://www.gosuslugi.ru> (далее - Единый портал), в информационной системе Республики Карелия «Региональный портал электронных услуг Республики Карелия» по адресу: <http://uslugi.karelia.ru> (далее – Региональный портал), а также на информационных стендах, оборудованных в помещениях Центра и его отделений в городах и районах Республики Карелия, предназначенных для приема граждан.

Информация о местах нахождения Центра и его отделений в городах и районах Республики Карелия, осуществляющих предоставление государственной услуги (далее – Центр, территориальные отделения Центра), их полных почтовых адресах, справочных телефонах, адресах официальных сайтов и электронной почты, графике их работы, а также формах обратной связи размещается на сайтах Министерства и Центра, на Едином портале, на Региональном портале и в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://frgu.gosuslugi.ru/>) (далее - Федеральный реестр).

Сведения о месте нахождения, графике (режиме) работы, контактных телефонах государственного бюджетного учреждения Республики Карелия «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия» (далее - многофункциональный центр) размещаются на его официальном сайте (<http://mfc-karelia.ru>), сайтах Министерства и Центра, на Едином портале, на Региональном портале и в Федеральном реестре.

Информирование граждан при личном обращении по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с установленным режимом работы уполномоченных органов.

1. Информирование граждан о предоставлении государственной услуги производится путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации; размещения материалов на информационных стендах, оборудованных в помещениях Центра и территориальных отделениях Центра, предназначенных для приема граждан.
2. На информационных стендах в помещениях Центра и территориальных отделениях Центра, предназначенных для приема граждан, в средствах массовой информации и в печатных изданиях размещается и публикуется следующая информация и документы:

а) о месте нахождения Центра и территориальных отделений Центра (почтовые адреса, адреса электронной почты, справочные номера телефонов, графики работы);

б) выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Карели, регулирующих вопросы предоставления государственной услуги;

в) выдержки из Административного регламента;

г) образцы заполнения заявления о предоставлении государственной услуги;

д) график приема граждан должностными лицами Центра;

е) информация о порядке обжалования действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на Едином портале, на Региональном портале, на сайтах Министерства и Центра.

1. На Едином портале и Региональном портале размещается следующая информация и документы:

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

б) круг заявителей;

в) срок предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

1. Информация на Едином портале, Региональном портале и на сайтах Министерства и Центра о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в Федеральном реестре, предоставляется заявителю бесплатно.

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

Информация о предоставлении государственной услуги предоставляется бесплатно.

**II. Стандарт предоставления государственной услуги**

**Наименование государственной услуги**

1. Наименование государственной услуги – присвоение звания «Ветеран труда».

**Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

1. Государственную услугу предоставляет территориальное отделение Центра по месту жительства заявителя.
2. При предоставлении государственной услуги территориальное отделение Центра осуществляет межведомственное информационное взаимодействие с территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации в части получения сведений, необходимых для присвоения звания «Ветеран труда», подтверждающих наличие у заявителя трудового (страхового) стажа, учитываемого для назначения пенсии, не менее 25 лет для мужчин и 20 лет для женщин или выслуги лет, необходимой для назначения пенсии за выслугу лет в календарном исчислении, а также с иными государственными органами или подведомственными государственным органам организациями, в распоряжении которых находятся эти документы и (или) информация.
3. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Республики Карелия.

**Описание результата предоставления государственной услуги**

1. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения о присвоении заявителю звания «Ветеран труда» с последующим оформлением и выдачей удостоверения «Ветеран труда» либо решения об отказе в присвоении заявителю звания «Ветеран труда».

Результат предоставления государственной услуги по выбору заявителя может быть представлен в форме документа на бумажном носителе, а также в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом Центра с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**Срок предоставления государственной услуги**

1. Решение о присвоении звания «Ветеран труда» либо об отказе в присвоении звания «Ветеран труда» Центр принимает в течение 15 рабочих дней с даты приема (регистрации) заявления о присвоении звания «Ветеран труда» (далее – заявление) со всеми документами, указанными в пункте 16 Административного регламента.

Удостоверение «Ветеран труда» оформляется в течение 2 рабочих дней со дня принятия решения о присвоении звания «Ветеран труда». По истечении указанного срока заявитель вправе получить удостоверение в территориальном отделении Центра либо в многофункциональном центре. В случае обращения за получением удостоверения «Ветеран труда» представителем гражданина им должны быть предъявлены документы, подтверждающие его личность и полномочия действовать от имени гражданина.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на сайте Министерства по адресу: <http://social.karelia.ru/>, сайте Центра, Едином портале по адресу: <http://www.gosuslugi.ru>, Региональном портале по адресу: <http://uslugi.karelia.ru>, в Федеральном реестре по адресу: <https://frgu.gosuslugi.ru/>.

**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**

1. Для получения государственной услуги заявитель с предъявлением паспорта либо иного документа, удостоверяющего личность, представляет в территориальное отделение Центра по месту жительства заявление, оформленное согласно Приложению 1 к Административному регламенту, фотографию размером 3x4 см., согласие на обработку персональных данных.
2. Заявитель, указанный в подпункте «а» пункта 2 Административного регламента, с заявлением представляет:
3. копии удостоверений к орденам, медалям, почетным званиям СССР или Российской Федерации либо копии документов, подтверждающих награждение почетными грамотами Президента Российской Федерации, благодарностью Президента Российской Федерации, ведомственными знаками отличия за заслуги в труде (службе) и продолжительную работу (службу) не менее 15 лет в соответствующей сфере деятельности (отрасли экономики).

В случае отсутствия документов, предусмотренных подпунктом «а» настоящего пункта, учитываются правильно оформленные записи в трудовой книжке, содержащие сведения о награждении со ссылкой на орган, принявший решение о награждении, дату и номер документа, подтверждающего данное решение, либо справки, подтверждающие факт награждения, выданные в установленном порядке органами государственной власти или уполномоченными организациями на основании архивных данных;

1. копию трудовой книжки либо иных документов, подтверждающих работу (службу) заявителя не менее 15 лет в соответствующей сфере деятельности (отрасли экономики).
2. Заявитель, указанный в подпункте «б» пункта 2 Административного регламента, с заявлением представляет:
3. копию трудовой книжки, справки, выданной органами государственной власти или уполномоченными организациями на основании архивных данных, или судебного решения, подтверждающие начало трудовой деятельности в несовершеннолетнем возрасте в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года;
4. копию трудовой книжки либо иного документа, подтверждающего трудовой стаж (не менее 40 лет для мужчин и 35 лет для женщин).

Представляемые копии документов должны быть заверены в установленном порядке. В случае отсутствия таковых верность их копий заверяется работниками Центра при предъявлении подлинников.

В случае обращения за получением государственной услуги представителя заявителя представителем заявителя должен быть предъявлен паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, и документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя действовать от имени заявителя.

**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 услуг*,* и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

1. Документами, необходимыми в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении Пенсионного фонда Российской Федерации, осуществляющего пенсионное обеспечение заявителя, и его территориальных органов, являются сведения о наличии у заявителя трудового (страхового) стажа, учитываемого для назначения пенсии, не менее 25 лет для мужчин и 20 лет для женщин или выслуги лет, необходимой для назначения пенсии за выслугу лет в календарном исчислении.
2. Заявитель вправе представить сведения, предусмотренные [пунктом 19](#P225) Административного регламента, в территориальное отделение Центра по собственной инициативе.
3. В случае непредставления заявителем документов (копий документов, сведений) о наличии у заявителя трудового (страхового) стажа или выслуги лет, необходимых для вынесения решения о присвоении звания «Ветеран труда», самостоятельно, территориальное отделение Центра запрашивает их в органах, участвующих в предоставлении государственной услуги, в распоряжении которых имеется указанная информация.

**Указание на запрет требовать от заявителя**

1. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:
2. 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;
3. представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Карелия и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных органов, органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в приеме документов, необходимых для предоставления**

**государственной услуги**

1. Заявление и документы, указанные в пунктах 16 - 18 Административного регламента (далее – документы), подлежат обязательному приему.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.
2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:
3. несоответствие категории заявителя кругу лиц, указанных в пункте 2 Административного регламента;
4. непредставление документов, указанных в пунктах 16 - 18 Административного регламента;
5. представление сведений, содержащих недостоверную информацию.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, а также сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги**

1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, утвержденные постановлением Правительства Республики Карелия от 20 января 2012 года № 14-П «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Республики Карелия государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и Порядка определения размера платы за их оказание», отсутствуют.

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

1. За предоставление государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления и при получении результата предоставления государственной услуги либо при обращении заявителя по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, составляет 15 минут.

**Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

1. Заявление и документы заявитель вправе представить в территориальное отделение Центра лично, через представителя, через многофункциональный центр, направить посредством почтовой связи, а также в форме электронного документа с использованием электронных носителей либо посредством Единого портала, Регионального портала.

Заявление и документы направляются в территориальное отделение Центра посредством почтовой связи способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления. В этом случае к заявлению прилагаются заверенные копии документов.

1. При обращении заявителя должностное лицо Центра, ответственное за прием заявления и документов:
2. принимает заявление и документы;
3. выдает заявителю расписку-уведомление о приеме заявления и документов с указанием с отметкой о дате приема заявления;
4. направляет извещение о дате получения заявления заявителю в случае получения документов посредством почтовой связи.
5. Заявление, принятое лично от заявителя, регистрируется в день его приема при условии одновременного представления документов.
6. Заявление, принятое посредством почтовой связи, регистрируется не позднее первого рабочего дня, следующего за днем его получения территориальным отделением Центра с копиями необходимых документов.

В случае если к заявлению, направленному посредством почтовой связи, приложены не все документы, уполномоченный орган возвращает заявителю заявление и приложенные к нему документы в течение 5 рабочих дней с даты получения этих документов. Возврат заявления и приложенных к нему документов осуществляется с указанием причины возврата способом, позволяющим подтвердить факт и дату возврата.

1. Заявление, принятое посредством Единого портала, Регионального портала регистрируется в автоматическом режиме. Должностное лицо Центра, ответственное за прием заявления и документов, не позднее следующего рабочего дня со дня получения заявления формирует и направляет заявителю электронное уведомление о получении его заявления с указанием даты представления в территориальное отделение Центра документов. Срок представления заявителем необходимых документов не должен превышать 5 рабочих дней со дня получения территориальным отделением Центра заявления. В уведомлении также содержится перечень документов, необходимых для представления заявителем. При представлении заявителем в территориальное отделение Центра должностное лицо Центра, ответственное за прием заявления и документов, в день обращения регистрирует их и выдает расписку-уведомление заявителю на руки.

В случае непредставления в течение указанного срока необходимых документов заявитель уведомляется об отказе в рассмотрении заявления в течение двух рабочих дней со дня истечения обозначенного срока с указанием причин отказа и порядка обжалования вынесенного решения.

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

1. Местоположение помещения территориального отделения Центра, в котором предоставляется государственная услуга (далее - помещение), должно обеспечивать удобство для заявителей с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от остановок общественного транспорта до здания (строения), в котором располагается помещение, должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.
2. Помещения должны размещаться преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах зданий с отдельным входом (по возможности). Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ граждан, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресел-колясок.

Помещение должно быть достаточно освещено.

1. Фасад здания (строения), где располагается помещение, должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими заявителям ознакомиться с информационной табличкой.
2. Центральный вход в здание территориального отделения Центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:
3. наименование органа, осуществляющего предоставление государственной услуги;
4. адрес (местонахождение);
5. график приема граждан.
6. Помещения, предназначенные для приема граждан, оборудуются:
7. электронной системой управления очередью (по возможности);
8. световым информационным табло (по возможности);
9. системой кондиционирования воздуха (по возможности);
10. противопожарной системой и средствами пожаротушения;
11. системой охраны и видеонаблюдения (по возможности).
12. Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, включают зал ожидания и места для приема граждан.

В помещениях территориальных отделений Центра зал ожидания должен быть оснащен стульями, (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками), столами (стойками) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. В зале ожидания должен быть установлен компьютер со справочно-правовыми системами и программными продуктами. Правила работы с ним, а также фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона, номер кабинета специалиста территориального отделения Центра, отвечающего за работу компьютера, размещаются на информационном стенде, расположенном рядом с компьютером.

1. При входе в помещения территориальных отделений Центра, предназначенных для приема заявителей, и (или) залах ожидания оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая информация:
2. почтовый адрес Центра, территориального отделения Центра;
3. адрес сайта Центра;
4. справочный номер телефона Центра, территориального отделения Центра;
5. режим работы территориального отделения Центра;
6. выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
7. перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
8. форма заявления и образец ее заполнения.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются.

1. Прием граждан осуществляется в кабинках (кабинетах), специально оборудованных для приема граждан, которые оборудуются информационными табличками с указанием:
2. номера кабинки (кабинета);
3. фамилии, имени, отчества (при наличии) должностного лица.

Рабочее место должностного лица Центра, ответственного за прием заявления и документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

1. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:
	1. условия для беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, а также для беспрепятственного пользования средствами связи и информации;
	2. возможность самостоятельного передвижения по территории, прилегающей к зданию, в котором расположено помещение, где предоставляется государственная услуга, а также возможность входа в него и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием 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 помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
	5. дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
	6. допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
	7. допуск в помещения, в которых предоставляется государственная услуга собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
	8. оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещение уполномоченного органа с учетом потребности инвалида собственник помещения уполномоченного органа обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно – ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

1. В целях информирования заявителей о возможности их участия в оценке эффективности деятельности руководителей Центра и территориальных отделений Центра с учетом качества предоставления им государственных услуг в помещении (месте ожидания), где предоставляется государственная услуга, размещаются информационные материалы, содержащие сведения о возможности участия заявителей в оценке качества предоставления государственных услуг.

**Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество и продолжительность случаев взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре, возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

1. Показателем качества государственной услуги является предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом, установленным Административным регламентом, и удовлетворенность заявителей предоставленной государственной услугой.
2. Показателями доступности государственной услуги являются:
3. доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе лицами с ограниченными физическими возможностями;
4. степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);
5. возможность обращения за государственной услугой различными способами (лично, через Единый портал, Региональный портал или многофункциональный центр);
6. своевременность оказания государственной услуги;
7. количество взаимодействий заявителя (его представителя) с должностными лицами уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;
8. возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
9. возможность досудебного рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц Центра, ответственных за предоставление государственной услуги.
10. Взаимодействие заявителя (его представителя) с должностными лицами Центра, многофункционального центра при предоставлении государственной услуги осуществляется два раза – при представлении в территориальное отделение Центра, в многофункциональный центр заявления с 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 Центра осуществляется один раз – при получении результата предоставления государственной услуги заявителем в территориальном отделении Центра непосредственно.

В случае направления заявления посредством Единого портала, Регионального портала взаимодействие заявителя с должностными лицами Центра осуществляется два раза – при представлении в территориальное отделение Центра документов, необходимых для получения государственной услуги, и при получении результата предоставления государственной услуги заявителем в территориальном отделении Центра непосредственно либо один раз – в случае получения результата государственной услуги посредством Единого портала, Регионального портала.

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

1. С использованием Единого портала, Регионального портала обеспечивается:
2. информирование о предоставлении государственной услуги;
3. запись на прием в территориальное отделение Центра;
4. направление заявления о предоставлении государственной услуги;
5. получение сведений о ходе предоставления государственной услуги;
6. получение результата государственной услуги;
7. оценка доступности и качества государственной услуги;
8. обжалование решений и действий (бездействия) Центра, должностных лиц Центра при предоставлении государственной услуги.
9. Государственная услуга по экстерриториальному принципу не предоставляется.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

1. Предоставление государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных услуг осуществляется в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром предоставления государственных услуг и Министерством, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

Представленные в многофункциональный центр заявление и документы не позднее одного рабочего дня, следующего за днем их получения, направляются многофункциональным центром в территориальное отделение Центра.

1. При направлении заявления в форме электронных документов посредством Единого портала, Регионального портала используется усиленная квалифицированная электронная подпись заявителя.

Перечень видов электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением государственной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется на основании согласованной с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема заявлений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги.

1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю обеспечивается возможность:
2. получения информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
3. записи на прием в территориальное отделение Центра для подачи заявления и необходимых документов;
4. формирования заявления;
5. направления заявления в электронной форме;
6. получения сведений о ходе предоставления государственной услуги;
7. получения электронного сообщения о результате предоставления государственной услуги;
8. осуществления оценки качества предоставления государственной услуги;
9. досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги;
10. получения результата государственной услуги в форме электронного документа.
11. Прием заявителей в территориальном отделении Центра осуществляется как в порядке очереди, так и по предварительной записи. При наличии очереди заявители, записавшиеся на прием предварительно, имеют приоритет.

Запись заявителей на прием в территориальное отделение Центра (далее - запись) осуществляется посредством Единого портала, Регионального портала сайта Центра. Заявителю предоставляется возможность записи на любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в территориальном отделении Центра графика приема.

Запись на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

1. Для осуществления предварительной записи посредством Единого портала, Регионального портала, сайта Центра заявителю необходимо указать запрашиваемые системой данные, в том числе:
2. фамилию, имя, отчество (при наличии);
3. страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица (СНИЛС);
4. номер телефона;
5. адрес электронной почты (по желанию);
6. желаемую дату и время приема.
7. В случае несоответствия сведений, которые сообщил заявитель при предварительной записи, документам, представленным заявителем при личном приеме, предварительная запись аннулируется.
8. При осуществлении предварительной записи путем личного обращения заявителю выдается талон-подтверждение, содержащий информацию о дате и времени представления заявления.

При осуществлении предварительной записи по телефону заявителю сообщаются дата и время приема документов.

При осуществлении предварительной записи через сайт Центра заявителю обеспечивается возможность распечатать талон-подтверждение.

1. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку

их выполнения, в том числе особенностей выполнения

административных процедур (действий)

в электронной форме

**Исчерпывающий перечень административных процедур**

1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
	1. прием и регистрация заявления и документов;
	2. взаимодействие с иными органами государственной власти, направление межведомственных запросов в указанные органы для получения документов и сведений, которые находятся в распоряжении указанных государственных органов;
	3. принятие решения о присвоении звания «Ветеран труда» или решения об отказе в присвоении звания «Ветеран труда»;
	4. уведомление заявителя о решении о присвоении звания «Ветеран труда» или решении об отказе в присвоении звания «Ветеран труда»;
	5. исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

**Прием и регистрация заявления и документов**

1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в территориальное отделение Центра с заявлением и документами.
2. При приеме заявления и необходимых документов должностное лицо Центра, ответственное за прием заявления и документов:
3. сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;
4. проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;
5. снимает копии с документов в случае, если представлены подлинники документов;
6. заверяет копии документов, подлинники документов возвращает заявителю;
7. регистрирует заявление в сроки, предусмотренные [пунктами](#P290) [29](#P294) – 31 Административного регламента;
8. выдает (направляет) заявителю расписку-уведомление о приеме заявления и документов с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

В случае затруднений в оформлении заявления должностное лицо Центра, ответственное за прием заявления и документов, оказывает заявителю необходимую помощь.

1. При получении заявления в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса. Заявление регистрируется в порядке, установленном пунктом 33 Административного регламента.

Заявителю сообщается присвоенный заявлению в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

После принятия заявления статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином портале обновляется до статуса «принято».

1. При направлении заявителем заявления и документов через организацию федеральной почтовой связи ответственный специалист регистрирует заявление и документы в порядке, установленном пунктом 32 Административного регламента. Днем обращения считается дата поступления заявления и документов в Центр.
2. При приеме заявления и документов ответственный специалист оформляет расписку-уведомление о приеме документов и выдает ее заявителю либо направляет по электронной почте или через организацию федеральной почтовой связи на указанный в заявлении адрес.
3. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 20 минут.
4. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления и документов.
5. В случае если заявление подано через многофункциональный центр и к заявлению не приложены документы или приложены не все документы, территориальное отделение Центра в 5-дневный срок с даты подачи заявления в многофункциональный центр направляет в многофункциональный центр в электронной форме уведомление об отказе в рассмотрении заявления с указанием причин отказа и порядка обжалования вынесенного решения для информирования заявителя об отказе в рассмотрении его заявления, а также о возможности представления заявления и необходимых документов повторно.

**Взаимодействие с иными органами государственной власти, направление межведомственных запросов в указанные органы для получения документов и сведений, которые находятся в распоряжении указанных государственных органов**

1. Основанием для начала административной процедуры является прием и регистрация у заявителя заявления и документов.
2. При предоставлении государственной услуги территориальное отделение Центра взаимодействует с Пенсионным фондом Российской Федерации, осуществляющим пенсионное обеспечение заявителя, и его территориальных органов, в распоряжении которых имеется информация о наличии у заявителя трудового (страхового) стажа, учитываемого для назначения пенсии, не менее 25 лет для мужчин и 20 лет для женщин.
3. В течение 2 рабочих дней после приема и регистрации заявления должностное лицо Центра, ответственное за выполнение административной процедуры, направляет запросы в органы и организации, имеющие в распоряжении информацию о наличии у заявителя трудового (страхового) стажа, учитываемого для назначения пенсии.
4. Межведомственный запрос направляется в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия, а в случае отсутствия доступа к этой системе – на бумажном носителе с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных.
5. Срок подготовки и направления ответа на запрос Центра не может превышать 5 рабочих дней со дня его поступления.
6. Органы, указанные в [пункте](#P235) 11 Административного регламента, обязаны рассмотреть межведомственные запросы территориального отделения Центра и направить ответ в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня их поступления в такие органы и организации.
7. Результатом административной процедуры является получение документов и сведений, которые находятся в распоряжении государственных органов, влияющих на право заявителя на получение государственной услуги.

**Принятие решения о присвоении звания «Ветеран труда»** **или решения об отказе в присвоении звания «Ветеран труда»**

1. Основанием для начала рассмотрения территориальным отделением Центра заявления является прием и регистрация заявления и документов и поступление ответов на запросы о сведениях, указанных в пункте 19 Административного регламента, влияющих на право заявителя.
2. Территориальное отделение Центра в срок, не превышающий 15 рабочих дней с даты приема (регистрации) заявления и документов:
3. определяет наличие либо отсутствие права заявителя на получение государственной услуги в соответствии с законодательством Республики Карелия;
4. принимает решение о присвоении заявителю звания «Ветеран труда» либо об отказе в присвоении заявителю звания «Ветеран труда».

Решение о присвоении заявителю звания «Ветеран труда» оформляется на бланке согласно Приложению 2 к Административному регламенту и подписывается уполномоченным на то должностным лицом Центра.

При вынесении решения об отказе в присвоении звания «Ветеран труда» заявителю направляется уведомление, оформленное согласно Приложению 3 к Административному регламенту, с указанием причины отказа и порядка обжалования принятого решения. Уведомление подписывается уполномоченным на то должностным лицом Центра.

1. Результатом административной процедуры является принятие решения о присвоении звания «Ветеран труда» либо об отказе в присвоении звания «Ветеран труда».

**Уведомление заявителя о решении о присвоении звания**

**«Ветеран труда» или о решении об отказе в присвоении звания**

**«Ветеран труда»**

1. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о присвоении звания «Ветеран труда» либо об отказе в присвоении звания «Ветеран труда».
2. Территориальное отделение Центра уведомляет заявителя о принятом решении по указанному им адресу почтовым отправлением в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

В случае подачи заявления и документов через многофункциональный центр уведомление о принятом решении направляется в течение 5 рабочих дней после принятия решения в многофункциональный центр для выдачи заявителю.

В случае подачи заявления в форме электронного документа посредством Единого портала, Регионального портала уведомление о принятом решении в форме электронного документа в течение одного рабочего дня после принятия решения направляется заявителю посредством Единого портала, Регионального портала.

1. Результатом административной процедуры является направление заявителю решения о присвоении звания «Ветеран труда» либо уведомления об отказе в присвоении звания «Ветеран труда».

**Порядок исправления опечаток и ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

1. При получении информации о допущенных опечатках и ошибках в выданном в результате предоставления государственной услуги решении о присвоении звания «Ветеран труда» либо уведомлении об отказе в присвоении звания «Ветеран труда» территориальное отделение Центра в течение 10 рабочих дней подготавливает и направляет заявителю исправленное решение о присвоении звания «Ветеран труда» либо уведомлении об отказе в присвоении звания «Ветеран труда».

**Особенности выполнения административных процедур**

**(действий) в многофункциональных центрах**

1. Получение заявителем государственной услуги в многофункциональном центре осуществляется в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и Центром.
2. Заявление и необходимые документы подаются через многофункциональный центр в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376.
3. В случае подачи заявления с необходимыми документами через многофункциональный центр датой приема заявления считается дата его регистрации в многофункциональном центре.
4. Предоставление государственной услуги через многофункциональные центры включает в себя следующие административные процедуры (действия):
5. прием и регистрация заявления;
6. направление заявления и необходимых документов в уполномоченный орган;
7. уведомление заявителя о решении о выплате регионального единовременного пособия при усыновлении (удочерении) либо об отказе в выплате регионального единовременного пособия при усыновлении (удочерении).
8. При поступлении заявления и необходимых документов многофункциональный центр:
9. сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;
10. проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;
11. регистрирует заявление;
12. выдает заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления;
13. обеспечивает передачу в территориальное отделение Центра заявления и необходимых документов в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между Центром и многофункциональным центром, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления;
14. выдает (направляет) заявителю решение о предоставлении государственной услуги либо уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги, полученное из территориального отделения Центра.

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

**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 ими решений**

1. Текущий контроль за исполнением Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется должностным лицом территориального отделения Центра, ответственного за предоставление государственной услуги, а также руководством Центра.
2. Текущий контроль за предоставлением должностным лицом уполномоченного органа государственной услуги осуществляется на постоянной основе.

**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**

1. В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами Центра положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, Министерство вправе проводить проверки полноты и качества предоставления государственной услуги (далее – проверки) Центром.
2. Периодичность проведения проверок за исполнением Административного регламента устанавливается Министром. Перечень должностных лиц, уполномоченных на проведение проверок, периодичность осуществления контроля в виде плановых (внеплановых), выездных (документарных) проверок определяется на основании приказов Министерства.

Внеплановые проверки проводятся в случаях обращений заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) и решениями должностных лиц Центра.

1. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. По результатам проведенных плановых и внеплановых проверок в случае
2. В случае выявления нарушений прав граждан виновные должностные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги**

1. Персональная ответственность должностных лиц Министерства и должностных лиц Центра закрепляется в их должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.
2. Должностные лица Министерства и должностные лица Центра, осуществляющие консультирование и информирование граждан, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования и информирования.
3. Должностные лица Центра несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных должностным регламентом, в пределах, определенных действующим законодательством Российской Федерации, а также за злоупотребление должностными полномочиями.
4. Должностные лица Центра при предоставлении государственной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

**Требования к порядку и формам контроля за предоставлением**

**государственной услуги, в том числе со стороны граждан,**

**их объединений и организаций**

1. Центр осуществляет постоянный контроль за предоставлением государственной услуги.

Центром осуществляется анализ результатов проведенных проверок, на основании которого принимаются необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

1. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан (объединений, организаций) осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.
2. При предоставлении заявителю результата государственной услуги должностное лицо Центра (работник многофункционального центра) информирует его о сборе мнений заявителей о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает ему предоставить абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для участия в оценке качества предоставления государственной услуги (или оценить предоставленную ему государственную услугу с использованием сети Интернет).

В случае отказа заявителя от оценки качества предоставления государственной услуги с использованием средств подвижной радиотелефонной связи должностное лицо Центра (работник многофункционального центра) предлагает воспользоваться для участия в указанной оценке терминальным или иным устройством, расположенным непосредственно в месте предоставления результата государственной услуги (при наличии технических возможностей), либо оценить качество предоставленной ему государственной услуги на специализированном сайте («Ваш контроль») в сети Интернет, а также в личном кабинете Единого портала, Регионального портала.

В случае согласия заявителя на участие в оценке качества предоставления государственной услуги с помощью устройства подвижной радиотелефонной связи абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи, предоставленный заявителем вместе с контактными данными, необходимыми для выявления его мнения о качестве предоставления государственных услуг, передается в автоматизированную информационную систему «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц**

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу**

1. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба), в том числе в досудебном (внесудебном) порядке в следующих случаях:
2. нарушение срока регистрации заявления;
3. нарушение срока предоставления государственной услуги;
4. истребование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Карелия для предоставления государственной услуги;
5. отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Карелия для предоставления государственной услуги;
6. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Карелия;
7. затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Карелия;
8. отказ в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
9. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
10. приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Карелия.

**Предмет жалобы**

1. Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заявителя, противоправные решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги, нарушение положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

**Перечень органов государственной власти, организаций, должностных лиц, которым может быть направлена жалоба**

1. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Центр.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Центра рассматриваются непосредственно должностным лицом Министерства, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

1. Жалоба должна содержать:
2. наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, фамилию, имя, отчество (при наличии) их должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, и (или) их руководителей, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
3. фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
4. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника;
5. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника.

Заявитель представляет документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

1. Многофункциональный центр обеспечивает передачу жалобы в уполномоченный орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, заключенным между многофункциональным центром и уполномоченным органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы.
2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется уполномоченным органом в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель обращался за получением государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги либо отказ в предоставлении государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

1. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, в случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя. В случае если жалоба направляется посредством почтовой связи, направляется заверенная копия документа, подтверждающая полномочия представителя.
2. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством сайтов Министерства и Центра, Единого портала, Регионального портала.
3. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте](#P564) 101 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документа, удостоверяющего личность заявителя, не требуется.
4. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица Центра рассматриваются руководителем Центра или должностным лицом Центра, уполномоченным на рассмотрение жалоб. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) руководителя Центра рассматриваются должностным лицом Министерства, уполномоченным на рассмотрение жалоб.
5. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.
6. Министерство и Центр обеспечивают:
7. оснащение мест приема жалоб;
8. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Центра, должностных лиц Центра посредством размещения информации на стендах, на сайтах Министерства и Центра, на Едином портале, Региональном портале;
9. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) Центра, должностных лиц Центра при личном приеме, в том числе по телефону, с использованием сайта Центра;
10. заключение соглашений о взаимодействии между многофункциональным центром и Центром в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителю результатов рассмотрения жалоб.

**Сроки рассмотрения жалобы**

1. Жалоба, поступившая в Министерство, Центр, многофункциональный центр подлежит регистрации не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления.
2. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа исполнителя государственной услуги, должностного лица исполнителя государственной услуги, ответственного за предоставление государственной услуги, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**Результат рассмотрения жалобы**

1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:
2. удовлетворить 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, нормативными правовыми актами Республики Карелия;
3. отказать в удовлетворении жалобы.
4. При удовлетворении жалобы Министерство, Центр, многофункциональный центр принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги не позднее 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
5. В удовлетворении жалобы может быть отказано в следующих случаях:
6. наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
7. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
8. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.
9. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:
10. отсутствие фамилии или почтового адреса заявителя (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством системы досудебного обжалования);
11. содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
12. текст письменной жалобы не поддается прочтению (в указанном случае в течение 7 дней со дня регистрации жалобы заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
13. в письменной жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае руководитель Центра либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Центр или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;
14. ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения данных сведений;
15. текст жалобы не позволяет определить её суть. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение 7 дней со дня регистрации жалобы.
16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
17. наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
18. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решения и (или) действия (бездействие) которого обжалуется;
19. фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
20. основания для принятия решения по жалобе;
21. принятое по жалобе решение;
22. в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
23. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.
24. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Министерства, Центра, работник многофункционального центра, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Порядок информирования заявителя о результатах**

**рассмотрения жалобы**

1. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства, Центра и направляется заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Министерства, Центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена через портал Досудебного обжалования, ответ направляется посредством портала Досудебного обжалования.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

1. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы или отсутствием решения по ней, то он вправе обжаловать принятое решение в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Информация для заявителя о его праве на получение сведений и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

1. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

1. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на сайтах Министерства и Центра, на Едином портале, Региональном портале, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) в письменной форме.

Приложение 1

к Административному регламенту

предоставления государственной услуги

по присвоению звания «Ветеран труда»

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа,

предоставляющего государственную услугу)

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

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. гражданина)

адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

документ, удостоверяющий личность\_\_\_\_\_\_

серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ №\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прошу присвоить мне звание «Ветеран труда». К заявлению прилагаю следующие документы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п  | Наименование документа, прилагаемого к заявлениюв соответствии с Положением о порядке и условияхприсвоения звания «Ветеран труда»  | Количестволистов  | Примечание |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Решение о присвоении звания «Ветеран труда» и удостоверение «Ветеран труда» или уведомление об отказе в присвоении звания «Ветеран труда» желаю получить (нужное отметить):

в отделении государственного казенного учреждения социальной защиты Республики Карелия «Центр социальной работы Республики Карелия» по месту жительства;

 в государственном бюджетном учреждении Республики Карелия «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия»;

по почте по указанному в заявлении адресу.

Дата Подпись

Расписка-уведомление

Заявление и документы

гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Регистрационный номер заявления

Принял Дата приема заявления Подпись специалиста

- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - ----------------------------------------------------------------------------------

 (линия отреза)

Расписка-уведомление

Заявление и документы

гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Регистрационный номер заявления

Принял Дата приема заявления Подпись специалиста

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставления государственной услуги

по присвоению звания «Ветеран труда»

Отделение государственного казенного учреждения социальной защиты Республики Карелия

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

РЕШЕНИЕ

о присвоении звания «Ветеран труда»

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года № \_\_\_\_\_\_\_

В соответствии с Законом Республики Карелия от 28 февраля 2006 года № 964-ЗРК «О порядке и условиях присвоения звания «Ветеран труда» присвоить звание «Ветеран труда»

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

 (фамилия, имя, отчество, адрес)

Руководитель отделения Центра \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 3

к Административному регламенту

предоставления государственной

услуги по выплате регионального

единовременного пособия при

усыновлении (удочерении)

Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(фамилия, имя, отчество)

проживающему(ей) по адресу:

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

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

УВЕДОМЛЕНИЕ(\*)

об отказе в выплате

Уважаемая(ый) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Рассмотрев представленные Вами заявление и документы на присвоение звания «Ветеран труда», сообщаем об отказе в предоставлении данной государственной услуги.

Причина отказа:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Данное решение может быть обжаловано в Министерство социальной защиты Республики Карелия или в судебном порядке.

Перечень возвращаемых документов:

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

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

Руководитель отделения Центра\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

Специалист\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, контактный телефон

 (Ф.И.О.)

(\*) - на бланке письма с угловым расположением реквизитов »