



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

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 26.10.2018

№ 37

Великий Новгород

**О внесении изменений в
Административный регламент
по предоставлению
государственной услуги по
выдаче удостоверений
(дубликатов удостоверений)
ветерана Великой
Отечественной войны и
ветерана боевых действий**

Министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменения в Административный регламент по предоставлению государственной услуги по выдаче удостоверений (дубликатов удостоверений) ветерана Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий, утвержденный постановлением департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 22.12.2016 № 95:

1.1. Заменить в абзаце втором пункта 1.3., абзаце втором пункта 2.2., абзаце третьем пункта 2.8., Приложениях № 2, 3 к административному регламенту, слово «департамент» на «министерство» в соответствующем падеже;

1.2. Заменить в абзацах третьем, шестом, двенадцатом, семнадцатом, восемнадцатом, двадцатом, двадцать четвертом, тридцать втором, сорок первом, сорок шестом, сорок восьмом, сорок девятом, пятидесятом, пятьдесят седьмом, шестьдесят втором, шестьдесят пятом, семидесятом, семьдесят пятом пункта 1.3., абзацах тринадцатом, четырнадцатом пункта 2.3., абзацах пятом, шестом пункта 2.4., абзаце седьмом подпункта 2.6.4., подпункте 2.7.2., абзаце третьем подпункта 2.7.3., абзаце пятом подпункта 2.10.2., абзаце втором, третьем пункта 2.15., абзацах пятом, восьмом пункта 2.17., абзацах втором, третьем, четвертом пункта 2.18., абзацах втором,

шестом подпункта 3.2.1., абзацах первом, втором, четвертом подпункта 3.2.2., абзацах первом, втором, третьем, семнадцатом подпункта 3.2.3., абзацах восьмом, девятом подпункта 3.2.4., абзацах шестом, восьмом, девятом, двенадцатом, четырнадцатом, шестнадцатом пункта 3.4., абзацах третьем, пятом, двенадцатом пункта 3.5., абзацах втором, шестом пункта 4.1., абзацах втором, пятом пункта 4.2., абзаце втором пункта 4.3., абзаце втором пункта 4.4., приложении № 4 к административному регламенту слово «Департамент» словом «министерство» в соответствующем падеже.

1.3. Изложить абзац двенадцатый пункта 2.5. в следующей редакции:

«Положением о министерстве труда и социальной защиты населения Новгородской области, утвержденным постановлением Правительства Новгородской области от 21.12.2017 № 450 (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 28.12.2017)»;

1.4. Дополнить пункт 2.12. абзацем следующего содержания:

«В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исполнение ошибок, допущенных по вине уполномоченного органа или его должностного лица, МФЦ или работника МФЦ, плата с заявителя не взимается.»;

1.5. Дополнить пункт 3.1. абзацами следующего содержания:

«Запись на прием в министерство для подачи запроса с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта не осуществляется.

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

1.6. Изложить раздел 5 в следующей редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и специалистов, ГОАУ «МФЦ», работников ГОАУ «МФЦ»

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) министерства и (или) его должностных лиц и специалистов при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба)

Заявитель государственной услуги, права и законные интересы которого нарушены должностными лицами и специалистами министерства (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при предоставлении государственной услуги), имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

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

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении

государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ» возможно в случае, если на ГОАУ «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ);

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами области, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ» возможно в случае, если на ГОАУ «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

отказ министерства, должностного лица министерства, ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ», в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ» возможно в случае, если на ГОАУ «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона

№ 210-ФЗ;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются нарушения порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего Административного регламента.

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области для предоставления государственной услуги;

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

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

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и специалистов в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в министерство, ГОАУ «МФЦ» либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем ГОАУ «МФЦ». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя министерства, рассматриваются непосредственно руководителем министерства. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника ГОАУ «МФЦ» подаются руководителю этого ГОАУ «МФЦ». Жалобы на решения и действия (бездействие) ГОАУ «МФЦ» подаются учредителю ГОАУ «МФЦ» или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) министерства, должностного лица министерства, государственного служащего, руководителя министерства, может быть направлена по почте, через ГОАУ «МФЦ», с использованием сети Интернет, официального сайта министерства, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ» может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта ГОАУ «МФЦ», единого портала государственных и муниципальных услуг либо портала государственных и муниципальных услуг Новгородской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается должностному лицу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, указанному в [пункте 5.3](#) настоящего Административного регламента, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.4.2. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в настоящем подпункте, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется министерством. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте или через ГОАУ «МФЦ».

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- портала министерства;
- регионального портала;
- федерального портала;
- федеральной государственной информационной системы «Досудебное обжалование»: <https://do.gosuslugi.ru>;
- официального сайта ГОАУ «МФЦ».

5.4.5. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, ГОАУ «МФЦ», его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу либо государственного служащего, ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ»;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.6. Рассмотрение обращения не может быть поручено должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в министерство, ГОАУ «МФЦ», учредителю ГОАУ «МФЦ», подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа министерства, ГОАУ «МФЦ», 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.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, 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 области, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6.2. При удовлетворении жалобы министерство принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.6.3. Министерство отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с настоящим Административным регламентом в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

доводы заявителя в ходе проверки не нашли свое подтверждение и не могут быть признаны обоснованными.

5.6.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления министерство незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

В случае если для написания жалобы заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению государственной услуги и находящиеся в министерстве, соответствующие информация и документы предоставляются ему для ознакомления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Министерство обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) министерства, его должностных лиц либо специалистов посредством размещения информации на стендах министерства, портале министерства, региональном портале, федеральном портале и в ГОАУ «МФЦ»;

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

2. Опубликовать постановление в газете «Новгородские ведомости» и разместить на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

**Министр труда и
социальной защиты населения
Новгородской области**

А.В. Тимофеева