

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ДЕМОГРАФИИ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

ОТ 6 АВГУСТА 2014 ГОДА N 389-ОС

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИНИСТЕРСТВОМ ТРУДА, СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ДЕМОГРАФИИ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О ВЫДАЧЕ ДУБЛИКАТА УДОСТОВЕРЕНИЯ "ВETERAN ТРУДА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ" И ВЫДАЧА ДУБЛИКАТА УДОСТОВЕРЕНИЯ"

(с изменениями на 19 августа 2022 года)

(в ред. [Приказов Минтруда Пензенской области от 22.07.2015 N 269-ОС](#), [от 14.04.2016 N 127-ОС](#), [от 07.12.2017 N 449-ОС](#), [от 21.02.2018 N 61-ОС](#), [от 21.05.2018 N 213-ОС](#), [от 16.10.2018 N 454-ОС](#), [от 20.12.2018 N 597-ОС](#), [от 11.02.2019 N 76-ОС](#), [от 16.09.2019 N 409-ОС](#), [от 15.05.2020 N 186-ОС](#), [от 19.08.2022 N 789-ОС](#))

В соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) (с последующими изменениями), [постановлениями Правительства Пензенской области от 29.06.2011 N 410-пП "О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами Пензенской области"](#) (с последующими изменениями), [от 24.01.2012 N 30-пП "Об утверждении Реестра государственных услуг Пензенской области"](#) (с последующими изменениями), руководствуясь подпунктом 4.3.6 пункта 4.3 [Положения о Министерстве труда, социальной защиты и демографии Пензенской области](#), утвержденного [постановлением Правительства Пензенской области от 31.01.2013 N 33-пП](#) (с последующими изменениями), приказываю:

(в ред. [Приказов Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#), [от 19.08.2022 N 789-ОС](#))

1. Утвердить Административный регламент предоставления Министерством труда, социальной защиты и демографии Пензенской области государственной услуги "Принятие решения о выдаче дубликата удостоверений "Ветеран труда Пензенской области" и выдача дубликата удостоверения".

2. Настоящий приказ разместить (опубликовать) на сайте Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра, координирующего и контролирующего вопросы социальной политики населения.

Министр
Е.А.СТОЛЯРОВА

**Утвержден
приказом
Министерства труда, социальной
защиты и демографии
Пензенской области
от 6 августа 2014 г. N 389-ОС**

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИНИСТЕРСТВОМ ТРУДА, СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ДЕМОГРАФИИ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О ВЫДАЧЕ ДУБЛИКАТА УДОСТОВЕРЕНИЯ "ВETERАН ТРУДА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ" И ВЫДАЧА ДУБЛИКАТА УДОСТОВЕРЕНИЯ"

(в ред. [Приказов Минтруда Пензенской области от 22.07.2015 N 269-ОС, от 14.04.2016 N 127-ОС, от 07.12.2017 N 449-ОС, от 21.02.2018 N 61-ОС, от 21.05.2018 N 213-ОС, от 16.10.2018 N 454-ОС, от 20.12.2018 N 597-ОС, от 11.02.2019 N 76-ОС, от 16.09.2019 N 409-ОС, от 15.05.2020 N 186-ОС, от 19.08.2022 N 789-ОС](#))

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления Министерством труда, социальной защиты и демографии Пензенской области государственной услуги "Принятие решения о выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области" и выдача дубликата удостоверения" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставления государственной услуги "Принятие решения о выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области" (далее - государственная услуга), обеспечения устранения избыточных административных процедур, упрощения действий и административных процедур, предоставления информации о государственной услуге и установления ответственности должностных лиц Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области (далее - Министерство).

Настоящий Административный регламент определяет сроки и последовательность действий административных процедур (действий) Министерства, а также порядок его взаимодействия с органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, исполняющими отдельные государственные полномочия Пензенской области в сфере социальной защиты населения.

1.2. Заявителями на получение государственной услуги являются граждане Российской Федерации, имеющие почетное звание Пензенской области "Ветеран труда Пензенской области" (далее - заявители).

От имени заявителей могут выступать иные лица (далее - представители) в силу наделения их полномочиями на основании доверенности или указания закона.

1.3. Получение информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется посредством официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://trud.pnzreg.ru>), федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" по адресу: <http://gosuslugi.ru>, а также модуле Комплексной системы предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области": <https://gosuslugi.pnzreg.ru> (далее - Порталы).

(в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 19.08.2022 N 789-ОС](#))

На Порталах, сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещается следующая информация:

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

собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

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

Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги посредством Порталов, сайта Министерства предоставляется заявителю бесплатно.

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

(п. 1.3 в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#))

1.4. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется также органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Пензенской области, исполняющими отдельные государственные полномочия Пензенской области в сфере социальной защиты населения (далее - уполномоченные органы), путем размещения информации, в том числе о графике приема заявителей и номерах телефонов для консультаций, на информационных стендах в помещениях уполномоченных органов, официальных сайтов уполномоченных органов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(п. 1.4 в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#))

1.5. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги и порядке обжалования заявители могут получить в письменном виде, в электронной форме, в ходе личного приема и по телефону.

При информировании заявителей по телефону и при устных обращениях сотрудники подробно, в вежливой и корректной форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на вопрос по телефону должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, заявителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Ответ на письменное обращение заявителя направляется почтовым отправлением в адрес заявителя в срок, не превышающий 7 дней со дня поступления обращения.

При информировании по электронной почте ответ на обращение заявителя направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 7 дней со дня поступления обращения.

Справочная информация (место нахождения Министерства, уполномоченных органов, графики их работы, телефоны, адреса официальных сайтов, электронной почты) размещается на информационных стендах в помещении Министерства, на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на Порталах.

(п. 1.5 в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#))

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги - "Принятие решения о выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области" и выдача дубликата удостоверения".

Краткое наименование государственной услуги - "Выдача дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области".

(абзац введен [Приказом Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#))

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется Министерством во взаимодействии с уполномоченными органами и МФЦ.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является выдача заявителю дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области".

2.4. Срок предоставления государственной услуги не может превышать 40 календарных дней с момента регистрации документов заявителя в уполномоченном органе.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте Министерства, уполномоченных органов, МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на Порталах.

(п. 2.5 в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#))

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

2.6.1. заявление в произвольной форме с указанием обстоятельств утраты или порчи удостоверения;

2.6.2. документ, удостоверяющий личность;

2.6.3. фотографию размером 3 x 4;

2.6.4. личное дело, сформированное уполномоченным органом, содержащее документы, подтверждающие факт присвоения звания "Ветеран труда Пензенской области" (представляется в Министерство уполномоченным органом).

Копии документов заверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, либо специалистом, осуществляющим прием документов при предъявлении подлинных документов.

2.7. При предоставлении государственной услуги не требуется представление документов и информации, которые находятся в распоряжении других органов.

Заявители либо их представители могут подать заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, следующими способами:

1) лично в уполномоченные органы по адресам, размещенным на официальных сайтах Министерства, уполномоченных органов, МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на Порталах;

2) посредством почтовой связи по адресам, размещенным на официальных сайтах Министерства, уполномоченных органов, МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на Порталах;

3) на бумажном носителе через МФЦ.

(п. 2.7 в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#))

2.8. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.9. Основания для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

(п. 2.9 в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 21.05.2018 N 213-ОС](#))

2.10. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении ее результата - 15 минут.

2.12. Регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в день их поступления.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.13.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.13.2. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях.

На территории, прилегающей к месторасположению Министерства, уполномоченного органа или МФЦ, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются нормы настоящего абзаца в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

(пп. 2.13.2 в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 16.09.2019 N 409-ОС](#))

2.13.3. Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.13.4. Прием получателей государственной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления государственной услуги.

2.13.5. В помещениях для предоставления государственной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников Министерства, уполномоченных органов, МФЦ.

2.13.6. Обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.13.7. Сотрудники Министерства, уполномоченных органов, МФЦ, предоставляющие услуги населению, оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13.8. Помещение для предоставления государственной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно-вычислительной техники, средства связи, включая Интернет, оргтехника, аудио- и видеотехника), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, а также стульями и столами, системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.13.9. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранение верхней одежды посетителей.

2.13.10. Рабочее место сотрудника Министерства, уполномоченных органов, МФЦ оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Рабочие места оборудуются средствами сигнализации (стационарными "тревожными кнопками" или переносными многофункциональными брелоками-коммуникаторами).

2.13.11. Сотрудники Министерства, уполномоченных органов, МФЦ обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.13.12. Исключен. - [Приказ Минтруда Пензенской области от 14.04.2016 N 127-ОС](#).

(п. 2.13 в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 22.07.2015 N 269-ОС](#))

2.14. Информационный материал о предоставлении государственной услуги размещается на информационных стендах в уполномоченных органах и МФЦ, и в отдельных папках, которые находятся в приемной граждан Министерства, и включает:

2.14.1. извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Министерства по предоставлению государственной услуги и Административного регламента;

2.14.2. перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также требования, предъявляемые к их оформлению;

2.14.3. образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.15. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

2.15.1. транспортная доступность к зданиям уполномоченных органов и МФЦ и возможность парковки транспортных средств;

2.15.2. размещение информации о порядке предоставления государственной услуги и порядке обжалования на официальном сайте Министерства, на Порталах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

(в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 14.04.2016 N 127-ОС](#))

2.15.3. размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в средствах массовой информации;

2.15.4. доступность информационного материала о предоставлении государственной услуги и размещение настоящего административного регламента в уполномоченных органах, МФЦ и Министерстве;

2.15.5. утратил силу. - [Приказ Минтруда Пензенской области от 11.02.2019 N 76-ОС](#);

2.15.6. возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб (претензий) в процессе получения государственной услуги.

2.16. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

2.16.1. соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

2.16.2. отсутствие направленных в установленном порядке обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства, должностных лиц и государственных гражданских служащих Министерства принятые или осуществленные при предоставлении государственной услуги.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме:

2.17.1. Особенности предоставления государственной услуги в МФЦ заключается в возможности обращения заявителя с документами в МФЦ.

МФЦ передает принятые документы в уполномоченный орган в соответствии с Соглашением о взаимодействии между МФЦ и уполномоченным органом (далее - соглашение о взаимодействии).

2.17.2. государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

(пп. 2.17.2 в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 11.02.2019 N 76-ОС](#))

В соответствии с [Приказом Минтруда Пензенской области от 19.08.2022 N 789-ОС](#) с 01.08.2024 п. 2.17 разд. II Административного регламента будет дополнен пп. 2.17.3 следующего содержания: "2.17.3. Сведения о ходе предоставления услуги, результаты предоставления услуги направляются для размещения в личном кабинете

заявителя на едином портале вне зависимости от способа обращения заявителя за предоставлением услуги, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления услуги."

- Примечание изготовителя базы данных.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, ВКЛЮЧАЯ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

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

3.1.1. прием и регистрация документов заявителей уполномоченным органом, направление в Министерство документов с приложением личного дела заявителя, содержащего документы, подтверждающие факт присвоения почетного звания Пензенской области "Ветеран труда Пензенской области";

3.1.2. прием и регистрация в Министерстве документов, поступивших из уполномоченных органов;

3.1.3. принятие решения о выдаче заявителю дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области", подтвержденное изданным приказом Министерства "О выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области";

3.1.4. выдача заявителю дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области".

3.1.5. исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

(пп. 3.1.5 введен [Приказом Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#))

3.2. Утратил силу. - [Приказ Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#).

3.3. Прием и регистрация документов заявителей уполномоченным органом, направление в Министерство документов с приложением личного дела заявителя, содержащего документы, подтверждающие факт присвоения почетного звания Пензенской области "Ветеран труда Пензенской области";

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является получение уполномоченным органом (МФЦ) документов, перечисленных в подпунктах 2.6.1 - 2.6.3 пункта 2.6 Административного регламента для предоставления государственной услуги.

3.3.2. Административная процедура включает в себя следующие административные действия:

3.3.2.1. прием документов специалистом уполномоченного органа (МФЦ).

При обращении заявителей в МФЦ специалист МФЦ:

- принимает от заявителя заявление и документы;

- проверяет правильность заполнения заявления в соответствии с требованиями, установленными законодательством;

- заверяет в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, копии документов при предъявлении подлинников;

- выдает расписку о принятии заявления и документов с указанием срока получения результата услуги.

Доставка принятых документов с приложением описи к каждому заявлению осуществляется в закрытом конверте курьером МФЦ в уполномоченный орган в срок, установленный соглашением о взаимодействии.

(пп. 3.3.2.1 в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#))

3.3.2.2. регистрация полученных документов в день их поступления специалистом уполномоченного органа в журнале уполномоченного органа по регистрации документов для предоставления государственной услуги "Принятие решения о выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области" и выдача дубликата удостоверения" (далее - журнал регистрации) по форме, приведенной в приложении N 1 к Административному регламенту;

(в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#))

3.3.2.3. направление в Министерство уполномоченным органом документов заявителей, указанных в подпунктах 2.6.1 - 2.6.3 пункта 2.6 Административного регламента, с приложением личного дела заявителя, содержащего документы, подтверждающие факт присвоения почетного звания Пензенской области "Ветеран труда Пензенской области".

Документы могут быть направлены в уполномоченные органы по почте.

При направлении документов по почте специалист уполномоченного органа, участвующий в предоставлении государственной услуги, направляет в день их поступления заявителю извещение о получении и регистрации документов.

В случае направления документов по почте установление личности, свидетельствование подлинности подписи заявителя на заявлении, удостоверении верности копий документов осуществляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.3.3. Результатом выполнения данной административной процедуры является регистрация документов в уполномоченном органе и направление в Министерство документов, указанных в подпунктах 2.6.1 - 2.6.3 пункта 2.6

Административного регламента, с приложением личного дела заявителя, содержащего документы, подтверждающие факт присвоения почетного звания Пензенской области "Ветеран труда Пензенской области".

3.3.4. Результат выполнения административной процедуры фиксируется специалистом уполномоченного органа в журнале регистрации путем проставления соответствующих отметок.

3.3.5. Срок выполнения административной процедуры - в течение 10 календарных дней со дня регистрации документов в уполномоченных органах.

3.4. Прием и регистрация в Министерстве документов, поступивших из уполномоченных органов:

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение Министерством из уполномоченных органов заявления и личного дела заявителя, содержащего документы, подтверждающие факт присвоения почетного звания Пензенской области "Ветеран труда Пензенской области".

3.4.2. Административная процедура состоит из одного административного действия - приема и регистрации документов в журнале регистрации документов по выдаче дубликатов удостоверений "Ветеран труда Пензенской области" (далее - журнал регистрации) по форме, приведенной в приложении N 2 к Административному регламенту.

(в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#))

3.4.3. Критерием для выполнения административного действия является получение сформированного уполномоченным органом личного дела заявителя.

3.4.4. Результатом выполнения данной административной процедуры является регистрация документов в Министерстве.

3.4.5. Результат выполнения административной процедуры фиксируется специалистом Министерства в журнале регистрации путем проставления соответствующих отметок.

3.4.6. Срок выполнения административной процедуры - в день поступления документов из уполномоченных органов.

3.5. Принятие решения о выдаче заявителю дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области", подтвержденное изданным приказом Министерства "О выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области".

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация документов в Министерстве.

3.5.2. Административная процедура включает в себя следующие административные действия:

3.5.2.1. проверка специалистом Министерства представленных документов;

3.5.2.2. подготовка проекта приказа Министерства "О выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области" (далее - проект приказа Министерства);

3.5.2.3. согласование проекта приказа Министерства;

3.5.2.4. направление проекта приказа Министерства на подпись Министру (в его отсутствие - иному уполномоченному лицу);

3.5.2.5. регистрация приказа Министерства "О выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области" - в день подписания Министром (в его отсутствие - иным уполномоченным лицом).

3.5.3. Результатом выполнения административной процедуры является издание приказа Министерства "О выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области".

3.5.4. Результат выполнения административной процедуры фиксируется специалистом Министерства в журнале регистрации путем проставления соответствующих отметок.

3.5.5. Срок выполнения данной процедуры не может превышать 20 календарных дней со дня поступления документов в Министерство.

3.6. Выдача заявителю дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области".

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является изданный приказ Министерства "О выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области".

3.6.2. Административная процедура включает в себя следующие административные действия:

3.6.2.1. оформление специалистом Министерства дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области" и направление его в уполномоченный орган по месту жительства заявителя - в течение 5 календарных дней со дня издания приказа Министерства "О выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области";

3.6.2.2. вручение уполномоченным органом заявителю оформленного дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области" - в течение 5 календарных дней после получения из Министерства оформленного дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области".

3.6.3. Результатом выполнения административной процедуры является выдача уполномоченным органом заявителю дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области".

3.6.4. Результат выполнения административной процедуры фиксируется специалистом уполномоченного органа в журнале регистрации путем проставления соответствующих отметок.

3.6.5. Срок выполнения данной процедуры не может превышать 10 календарных дней со дня издания приказа Министерства "О выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области"

(п. 3.6 в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 07.12.2017 N 449-ОС](#))

3.7. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и ошибок (далее - техническая ошибка) в выданном в результате предоставления государственной услуги дубликате удостоверения "Ветеран труда Пензенской области" (далее выданный в результате предоставления государственной услуги документ) является получение Министерством заявления об исправлении технической ошибки.

3.7.2. При обращении об исправлении технической ошибки заявитель представляет:

- заявление об исправлении технической ошибки;

- документы, подтверждающие наличие в выданном в результате предоставления государственной услуги документе технической ошибки.

Заявление об исправлении технической ошибки подается заявителем в Министерство по почте либо непосредственно передается в структурное подразделение Министерства, ответственное за прием документов.

3.7.3. Заявление об исправлении технической ошибки регистрируется специалистом Министерства, ответственного за прием документов.

3.7.4. Специалист Министерства проверяет поступившее заявление об исправлении технической ошибки на предмет наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе.

3.7.5. Критерием принятия решения по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги дубликате удостоверения "Ветеран труда Пензенской области" является наличие опечатки и (или) ошибки.

3.7.6. В случае наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе специалист Министерства устраняет техническую ошибку путем подготовки дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области".

3.7.7. В случае отсутствия технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе специалист Министерства готовит уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе.

3.7.8. Специалист Министерства передает уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе на подпись должностному лицу.

3.7.9. Должностное лицо подписывает уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе.

3.7.10. Специалист Министерства регистрирует и направляет заявителю подписанное должностным лицом уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе.

3.7.11. Максимальный срок выполнения действия по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе либо подготовки уведомления об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе не может превышать пяти рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении технической ошибки.

3.7.12. Результатом выполнения административной процедуры по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе является:

3.7.12.1. в случае наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе - дубликат удостоверения "Ветеран труда Пензенской области";

3.7.12.2. в случае отсутствия технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе - уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе.

3.7.13. Результат выполнения административной процедуры фиксируется специалистом Министерства в журнале регистрации путем проставления соответствующих отметок.

(п. 3.7 введен [Приказом Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#))

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется должностными лицами Министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

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

4.2.1. плановые проверки за предоставлением государственной услуги осуществляются в соответствии с планом, утвержденным руководителем, курирующим предоставление государственной услуги в Министерстве, в уполномоченных органах;

4.2.2. внеплановая проверка осуществляется в случае обращения заявителя с жалобой на нарушения его прав и законных интересов, действия (бездействие) специалиста(ов) Министерства, специалиста(ов) уполномоченных органов, связанные с невыполнением им (ими) обязательных требований при предоставлении государственной услуги,

а также при получении иной информации, подтверждаемой документами и иными доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков таких нарушений;

4.2.3. для внеплановой проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются специалисты Министерства;

4.2.4. результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Специалисты и (или) должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Ответственность за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ

(в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 16.09.2019 N 409-ОС](#))

5.1. Заинтересованные лица вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие), принятые и осуществляемые в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Министерства, его должностных лиц, государственных гражданских служащих подается в Министерство.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Министра подается в Правительство Пензенской области и рассматривается Вице-губернатором Пензенской области, Председателем Правительства Пензенской области, первым заместителем Председателя Правительства Пензенской области, заместителями Председателя Правительства Пензенской области в соответствии с распределением обязанностей.

(в ред. [Приказов Минтруда Пензенской области от 15.05.2020 N 186-ОС](#), [от 19.08.2022 N 789-ОС](#))

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ подается учредителям МФЦ или начальнику отдела государственного управления Министерства экономического развития и промышленности Пензенской области, уполномоченному на рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ.

(в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 19.08.2022 N 789-ОС](#))

Жалоба на решения и действия (бездействие) работников МФЦ подается руководителям МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подается в Правительство Пензенской области и рассматривается Председателем Правительства Пензенской области, заместителем Председателя Правительства Пензенской области в соответствии с распределением обязанностей.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, муниципальных служащих подается в уполномоченный орган.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа подается в Министерство и рассматривается уполномоченными на это должностными лицами Министерства.

5.5. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на информационном стенде в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Министерства, уполномоченного органа, на Порталах.

Указанная информация также может быть сообщена заявителю в устной и (или) в письменной форме, в том числе посредством электронной почты.

5.6. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, уполномоченных органов, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных (муниципальных) служащих, работников регулируется, следующими нормативными правовыми актами:

- [Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) (с последующими изменениями) (текст документа опубликован в "Собрании законодательства Российской Федерации", 2010, N 31, ст. 4179);

- [постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 840 "О порядке 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников"](#) (с последующими изменениями) (текст документа опубликован в "Собрании законодательства Российской Федерации", 2012, N 35, ст. 4829);

- [постановление Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного \(внесудебного\) обжалования решений и действий \(бездействия\), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг \(с последующими изменениями\)"](#) (текст документа опубликован в "Собрании законодательства Российской Федерации", 26.11.2012, N 48, ст. 6706);

- [постановление Правительства Пензенской области от 09.04.2018 N 212-пП "Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия \(бездействие\) исполнительных органов \(органов местного самоуправления муниципальных образований\) Пензенской области и их должностных лиц, государственных гражданских \(муниципальных\) служащих и порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия \(бездействие\) многофункциональных центров Пензенской области и их работников при предоставлении государственных услуг"](#) (с последующими изменениями) (текст документа опубликован в "Пензенских губернских ведомостях", 18.04.2018, N 26, ст. 6).

(в ред. [Приказа Минтруда Пензенской области от 19.08.2022 N 789-ОС](#))

**Приложение N 1
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги "Принятие решения о выдаче
дубликата удостоверения "Ветеран
труда Пензенской области"
и выдача дубликата удостоверения"**

**СВЕДЕНИЯ О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ, АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ И
ГРАФИКАХ РАБОТЫ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ОРГАНОВ**

Утратило силу. - [Приказ Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#).

**Приложение N 2
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги "Принятие решения о выдаче
дубликата удостоверения "Ветеран
труда Пензенской области"
и выдача дубликата удостоверения"**

СВЕДЕНИЯ О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ И КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ МФЦ

Утратило силу. - [Приказ Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#).

**Приложение N 3
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги "Принятие решения о выдаче
дубликата удостоверения "Ветеран
труда Пензенской области"
и выдача дубликата удостоверения"**

**БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР ПРИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О ВЫДАЧЕ ДУБЛИКАТА
УДОСТОВЕРЕНИЯ "ВETERAN ТРУДА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ" И ВЫДАЧА ДУБЛИКАТА
УДОСТОВЕРЕНИЯ"**

Утратило силу. - [Приказ Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС](#).

**Приложение N 1
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги "Принятие решения о выдаче
дубликата удостоверения "Ветеран
труда Пензенской области"
и выдача дубликата удостоверения"
(в ред. Приказа Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС)**

**ЖУРНАЛ
УПОЛНОМОЧЕННОГО ОРГАНА ПО РЕГИСТРАЦИИ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О ВЫДАЧЕ ДУБЛИКАТА УДОСТОВЕРЕНИЯ
"ВETERAN ТРУДА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ" И ВЫДАЧА ДУБЛИКАТА УДОСТОВЕРЕНИЯ"**

N п/п	Дата регистрации заявления гражданина	Ф.И.О. гражданина	Место жительства (регистрации)	Отметка о направлении документов в Министерство (дата и номер сопроводительного письма)	Дата выдачи дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской области"
1	2	3	4	5	6

**Приложение N 2
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги "Принятие решения о выдаче
дубликата удостоверения "Ветеран
труда Пензенской области"
и выдача дубликата удостоверения"
(в ред. Приказа Минтруда Пензенской области от 20.12.2018 N 597-ОС)**

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ
ДОКУМЕНТОВ ПО ВЫДАЧЕ ДУБЛИКАТОВ УДОСТОВЕРЕНИЙ "ВETERAN ТРУДА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ"**

N п/п, дата регистрации	Наименование муниципального района (городского округа),	Дата и номер сопроводительного письма муниципального	Фамилия, имя, отчество граждан, претендующих на выдачу дубликатов	Дата и номер приказа Министерства "О выдаче
----------------------------	--	---	--	--

	направившего документы	района (городского округа), направившего документы	удостоверений "Ветеран труда Пензенской области"	дубликатов удостоверений "Ветеран труда Пензенской области"
1	2	3	4	5