

Административный регламент
предоставления государственной услуги
"Выдача удостоверения ветерана Великой Отечественной войны"

(в ред. Приказов Министерства социального развития Оренбургской области
от 15.05.2018 № 277, от 04.02 2019 г. № 63)

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги (далее - Административный регламент) "Выдача удостоверения ветерана Великой Отечественной войны" (далее - государственная услуга) устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги, в том числе определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) министерства социального развития Оренбургской области, осуществляемых по запросу физических лиц либо их уполномоченных представителей (далее - заявитель) в пределах полномочий, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, в соответствии с требованиями [Федерального закона](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Круг заявителей

2. Заявителями являются физические лица, получающие пенсию по линии Пенсионного фонда Российской Федерации, обратившиеся в филиал государственного казенного учреждения Оренбургской области "Центр социальной поддержки населения" с запросом о предоставлении государственной услуги, из числа:

1) военнослужащих, в том числе уволенных в запас (отставку), лиц рядового и начальствующего состава органов внутренних дел и органов государственной безопасности, бойцов и лиц командного состава истребительных батальонов, взводов и отрядов защиты народа, принимавших участие в боевых операциях по ликвидации националистического подполья на территориях Украины, Белоруссии, Литвы, Латвии и Эстонии в период с 1 января 1944 года по 31 декабря 1951 года, а также из числа лиц, принимавших участие в операциях по боевому тралению в подразделениях, не входивших в состав действующего флота, в период Великой Отечественной войны;

2) лиц, привлекавшихся организациями Осоавиахима СССР и органами местной власти к разминированию территорий и объектов, сбору боеприпасов и военной техники в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года;

3) лиц, награжденных медалью "За оборону Ленинграда", инвалидов с детства вследствие ранения, контузии или увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов;

4) лиц, работавших на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог; членов экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

- 5) лиц, награжденных знаком "Жителю блокадного Ленинграда";
- 6) ветеранов Великой Отечественной войны, чьи удостоверения утрачены или пришли в негодность, либо которым были выданы удостоверения, образцы которых утверждены до 1 января 1992 года.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информация по вопросам предоставления государственной услуги указывается на официальном сайте министерства социального развития Оренбургской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://www.msrb.orb.ru> (далее - официальный сайт Министерства) в разделе "Госуслуги, оказываемые министерством социального развития", на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru (далее - Портал). Посредством Портала также могут быть получены сведения о ходе предоставления государственной услуги.

4. Утратил силу с 6 февраля 2019 г. - **Приказ** Министерства социального развития Оренбургской области от 4 февраля 2019 г. N 63

5. Информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, указывается на **официальном сайте**.

6. Информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), участвующих в предоставлении государственной услуги (при наличии Соглашения о взаимодействии, заключенного между МФЦ и министерством социального развития Оренбургской области (далее - Соглашение о взаимодействии)), указывается на **официальном сайте**, информационных стендах в местах, предназначенных для предоставления государственной услуги.

7. Утратил силу с 6 февраля 2019 г. - **Приказ** Министерства социального развития Оренбургской области от 4 февраля 2019 г. N 63

8. Утратил силу с 6 февраля 2019 г. - **Приказ** Министерства социального развития Оренбургской области от 4 февраля 2019 г. N 63

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

9. Наименование государственной услуги: "Выдача удостоверения ветерана Великой Отечественной войны".

10. Государственная услуга носит заявительный порядок обращения.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

11. Государственная услуга "Выдача удостоверения ветерана Великой Отечественной войны" (далее - государственная услуга) предоставляется министерством социального развития Оренбургской области (далее - Министерство).

12. В предоставлении государственной услуги участвуют органы государственной власти, компетенции которых относятся запрашиваемая информация (Министерство внутренних дел Российской Федерации (далее - МВД России, официальный сайт: <http://гувм.мвд.рф>)), а также МФЦ (при наличии Соглашения о взаимодействии), филиалы ГКУ "Центр социальной поддержки населения" (далее - филиал Учреждения).

13. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или 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 Российской Федерации.

Результат предоставления государственной услуги

14. Результатом предоставления государственной услуги является:

- 1) выдача удостоверения;
- 2) отказ в выдаче удостоверения.

Срок предоставления государственной услуги

15. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, составляет не более одного месяца со дня регистрации заявления со всеми необходимыми документами в филиале Учреждения.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

16. Предоставление государственной услуги регулируется следующими нормативными правовыми актами:

1) Федеральными законами:

от 12.01.1995 N 5-ФЗ "О ветеранах" ("Российская газета", N 1 - 3, 05.01.2000, "Парламентская газета", N 3, 06.01.2000);

от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010);

от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" ("Российская газета", 08.04.2011, N 75);

2) постановлениями Правительства Российской Федерации

от 05.10.1999 N 1122 "Об удостоверениях ветерана Великой Отечественной войны" ("Российская газета", N 204, 15.10.1999, "Российская газета", N 63, 10.04.2009, "Российская газета", N 36, 20.02.2001);

от 24.10.2011 N 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" ("Российская газета", 02.11.2011, N 246);

от 28.11.2011 N 977 "О федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 05.12.2011, N 49 (ч. 5), ст. 7284);

от 25.01.2013 N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 04.02.2013, N 5, ст. 377);

от 26.03.2016 N 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 08.04.2016, N 75);

3) постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 11.10.2000 N 69 "Об утверждении Инструкции о порядке и условиях реализации прав и льгот ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, иных категорий граждан, установленных Федеральным законом "О ветеранах" ("Российская газета", N 224, 22.11.2000);

4) постановлениями Правительства Оренбургской области:

от 30.12.2011 N 1308-п "О разработке и утверждении органами исполнительной власти

Оренбургской области административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" ("Оренбуржье", N 13, 26.01.2012);

от 28.04.2014 N 254-п "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Оренбургской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Оренбургской области при предоставлении государственных услуг" ("Оренбуржье", N 70, 07.05.2014);

от 17.11.2015 N 876-п "Об утверждении перечня государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти Оренбургской области" ("Оренбуржье", 19.11.2015, N 140);

от 25.01.2016 N 37-п "Об информационной системе оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области" ("Оренбуржье", 28.01.2016, N 8);

от 15.07.2016 N 525-п "О переводе в электронный вид государственных услуг и типовых муниципальных услуг, предоставляемых в Оренбургской области" ("Оренбуржье", 21.07.2016, N 89);

5) приказами департамента информационных технологий Оренбургской области:

от 18.03.2016 N 12-пр "Об осуществлении процедуры регистрации граждан и активации учетных записей в ЕСИА" (официальный сайт департамента информационных технологий Оренбургской области <http://dit.orb.ru/>, 18.03.2016);

от 11.05.2016 N 19-пр "Об утверждении положения о системе оказания государственных и муниципальных услуг" (официальный сайт департамента информационных технологий Оренбургской области <http://dit.orb.ru/>, 11.05.2016).

Нормативные правовые акты, указанные в настоящем пункте, размещаются на [официальном сайте](#) Министерства в разделе "Госуслуги, оказываемые министерством социального развития", а также на [Портале](#).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно

17. Для получения государственной услуги представляются документы, которые являются обязательными:

1) заявление по форме, указанной в [Приложении N 1](#) к Административному регламенту (если предоставление государственной услуги осуществляется в электронном виде через [Портал](#), заявление заполняется по форме, представленной на Портале, и отдельно заявителем не представляется);

2) согласие на обработку персональных данных гражданина (образец представлен в [Приложении N 2](#) к Административному регламенту);

3) документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, иностранного гражданина, лица без гражданства, постоянно проживающих на территории Российской Федерации;

4) документ, подтверждающий пенсионерирующее ведомство;

5) фотография размером 3 x 4 сантиметра;

6) документы, подтверждающие основания для выдачи удостоверения ветерана войны лицам, указанных:

в [подпункте 1 пункта 2](#) Административного регламента - документы архивных учреждений, подтверждающие факт пребывания в составе истребительных батальонов и участие в период Великой Отечественной войны в соответствующих боевых операциях и боевых действиях;

в [подпункте 2 пункта 2](#) Административного регламента - архивные документы бывших организаций Осоавиахима СССР, военных комиссариатов и органов исполнительной власти о составе соответствующих команд и сроках их работы по сбору боеприпасов и военной техники, разминированию территорий и объектов в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года;

в [подпункте 3 пункта 2](#) Административного регламента - удостоверение к медали "За оборону Ленинграда"; справка, подтверждающая факт установления инвалидности с детства

вследствие ранения, контузии или увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов, выдаваемая федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы;

в подпункте 4 пункта 2 Административного регламента - документы, подтверждающие факт работы в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов, и справки архивных учреждений о сроках нахождения соответствующего военного объекта в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

в подпункте 5 пункта 2 Административного регламента - удостоверение к знаку "Жителю блокадного Ленинграда";

в подпункте 6 пункта 2 Административного регламента - сведения, подтверждающие факт установления статуса, указанного в подпунктах 1 - 5 пункта 2 Административного регламента; публикация объявления в средствах массовой информации о признании недействительным утраченного удостоверения с указанием серии, номера даты выдачи удостоверения; удостоверение, пришедшее в негодность либо удостоверение, образец которого утвержден до 1 января 1992 года.

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 или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме

18. Иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов (организаций), участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить самостоятельно:

1) документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства.

Если документы, указанные в настоящем пункте, не представляются заявителем самостоятельно, они (или содержащиеся в них сведения) запрашиваются уполномоченными должностными лицами в государственных органах, организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы (сведения).

19. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации, или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регуливающими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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

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

государственной услуги;

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

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

4) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

20. Заявитель вправе представить документы следующими способами:

1) посредством личного обращения в филиал Учреждения;

2) почтовым отправлением;

3) в электронном виде.

21. Заявление и прилагаемые к нему документы на бумажном носителе в подлинниках либо в виде копий представляются заявителем посредством личного обращения в МФЦ (при наличии Соглашения о взаимодействии) или в филиал Учреждения по месту жительства заявителя.

22. Документы в электронной форме, включая сформированный в электронной форме запрос, представляются заявителем с использованием [Портала](#).

23. При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме через [Портал](#) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение электронных форм, без необходимости дополнительной подачи запроса заявителем в какой-либо иной форме, а также прикрепление к заявлениям электронных копий документов:

1) заявление должно быть заполнено по форме, представленной на [Портале](#).

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

При формировании запроса заявителя в электронной форме заявителю обеспечиваются:

возможность копирования и сохранения документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

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

заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных на [Портале](#);

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

возможность доступа заявителя на [Портале](#) к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев;

2) при обращении доверенного лица доверенность, подтверждающая правомочие на

обращение за получением государственной услуги, выданная организацией, удостоверяется [квалифицированной ЭП](#) в формате открепленной подписи (файл формата sig) правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, - квалифицированной ЭП нотариуса. Подача электронных заявлений через [Портал](#) доверенным лицом возможна только от имени физического лица.

Требования к электронным документам, представляемым заявителем для получения услуги:

а) прилагаемые к заявлению электронные документы представляются в одном из следующих форматов - pdf, jpg, png.

В случае, когда документ состоит из нескольких файлов или документы имеют открепленные ЭП (файл формата sig), их необходимо направлять в виде электронного архива формата zip;

б) в целях представления электронных документов сканирование документов на бумажном носителе осуществляется:

непосредственно с оригинала документа в масштабе 1:1 (не допускается сканирование с копий) с разрешением 300 dpi;

в черно-белом режиме при отсутствии в документе графических изображений;

в режиме полной цветопередачи при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста;

в режиме "оттенки серого" при наличии в документе изображений, отличных от цветного изображения;

в) документы в электронном виде могут быть подписаны [квалифицированной ЭП](#);

г) наименования электронных документов должны соответствовать наименованиям документов на бумажном носителе.

Абзац 22 утратил силу с 6 февраля 2019 г. - [Приказ](#) Министерства социального развития Оренбургской области от 4 февраля 2019 г. N 63

24. За представление недостоверных или неполных сведений заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

25. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

1) представлен неполный перечень документов, указанных в [пункте 17](#) Административного регламента;

2) текст заявления и представленных документов не поддается прочтению, в том числе при представлении документов в электронном виде:

электронные документы представлены в форматах, не предусмотренных Административным регламентом;

нарушены требования к сканированию представляемых документов, предусмотренные Административным регламентом;

3) не указаны фамилия, имя, отчество, адрес заявителя (его представителя), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

4) в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5) вопрос, указанный в заявлении, не относится к порядку предоставления государственной услуги.

Решение об отказе в приеме документов подписывается уполномоченным должностным лицом и выдается заявителю с указанием причин отказа.

Решение об отказе в приеме документов по запросу, поданному в электронной форме через

[Портал](#), подписывается уполномоченным должностным лицом с использованием [квалифицированной ЭП](#) и направляется заявителю через Портал не позднее следующего рабочего дня с даты принятия решения об отказе в приеме документов.

Не допускается отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на [Портале](#).

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

26. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

27. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- 1) отсутствует право на получение государственной услуги;
- 2) представление недостоверных и/или неполных сведений;
- 3) отзыв заявления заявителем.

Решение об отказе в предоставлении государственной услуги подписывается уполномоченным должностным лицом и выдается заявителю с указанием причин отказа.

Решение об отказе в предоставлении государственной услуги выдается (направляется) заявителю не позднее следующего рабочего дня с даты принятия такого решения.

Решение об отказе в предоставлении государственной услуги по запросу, поданному в электронной форме через [Портал](#), подписывается уполномоченным должностным лицом с использованием [квалифицированной ЭП](#) и направляется заявителю через Портал не позднее следующего рабочего дня с даты принятия такого решения.

После устранения причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении государственной услуги, заявитель вправе обратиться повторно для получения государственной услуги.

Не допускается отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на [Портале](#).

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

27.1. При предоставлении государственной услуги предоставление иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не осуществляется.

Размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой с заявителя за предоставление государственной услуги

28. За предоставление государственной услуги взимание с заявителя государственной пошлины или иной платы не предусмотрено.

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

28.1. Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для

предоставления государственной услуги, не взимается в связи с отсутствием таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

29. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги или получения результата предоставления государственной услуги, составляет 15 минут.

Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги

30. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента его поступления в порядке, определенном [инструкцией](#) по делопроизводству.

Филиал Учреждения обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, поданных с использованием [Портала](#), и их регистрацию без необходимости повторного представления заявителями таких документов на бумажном носителе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, информационным стендам, необходимым для предоставления государственной услуги

31. Прием заявителей должен осуществляться в специально выделенном для этих целей помещении.

Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, должны находиться в зоне пешеходной доступности к основным транспортным магистралям.

32. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности государственного служащего, осуществляющего предоставление государственной услуги, режима работы.

33. Для ожидания заявителями приема, заполнения необходимых для получения государственной услуги документов должны иметься места, оборудованные стульями, столами (стойками).

34. Места для заполнения документов обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов и канцелярскими принадлежностями (писчая бумага, ручка).

35. Места предоставления государственной услуги должны быть:
оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
обеспечены доступными местами общественного пользования (туалеты) и хранения верхней одежды заявителей.

36. Требования к условиям доступности при предоставлении государственной услуги для инвалидов обеспечиваются в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации и законодательством Оренбургской области, в том числе:

1) условия для беспрепятственного доступа (вход оборудуется специальным пандусом, передвижение по помещению должно обеспечивать беспрепятственное перемещение и разворот специальных средств для передвижения (кресел-колясок), оборудуются места общественного пользования) к средствам связи и информации;

2) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

3) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к государственной услуге с учетом

ограничений их жизнедеятельности;

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

5) допуск 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;

6) оказание специалистами, предоставляющими государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Показатели доступности и качества государственной услуги

37. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

1) открытость, полнота и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме в сети Интернет, на **Портале**;

2) соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

3) предоставление возможности подачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов через **Портал**, МФЦ (при наличии Соглашения о взаимодействии);

4) предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе через **Портал**, а также предоставление результата государственной услуги в МФЦ (при наличии Соглашения о взаимодействии);

5) возможность либо невозможность получения государственной услуги по экстерриториальному принципу.

38. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

1) отсутствие очередей при приеме (выдаче) документов;

2) отсутствие нарушений сроков предоставления государственной услуги;

3) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

4) компетентность уполномоченных должностных лиц органа исполнительной власти, наличие у них профессиональных знаний и навыков для выполнения административных действий, предусмотренных Административным регламентом.

39. Ежегодно специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги, на основе анализа практики применения Административного регламента осуществляется оценка соответствия его исполнения установленным показателям.

40. Количество взаимодействий заявителя с уполномоченными должностными лицами при предоставлении государственной услуги - 2, их общая продолжительность - 30 минут:

при личном обращении заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги;

при личном получении заявителем результата предоставления государственной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

40.1. Предоставление государственной услуги осуществляется при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении государственной услуги (при наличии Соглашения о взаимодействии).

Предоставление государственной услуги посредством предоставления заявителем в МФЦ комплексного запроса, предусмотренного **статьей 15.1** Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", не осуществляется.

Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу не осуществляется.

40.2. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме: при предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителем (физическим лицом) используется простая [электронная подпись](#).

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

Исчерпывающий перечень административных процедур

41. Предоставление государственной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- 1) прием заявления и документов, их регистрация;
- 2) направление межведомственного запроса;
- 3) рассмотрение документов, представленных заявителем, принятие решения о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги), оформление результата предоставления государственной услуги;
- 4) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Абзац 6 утратил силу с 6 февраля 2019 г. - [Приказ](#) Министерства социального развития Оренбургской области от 4 февраля 2019 г. N 63

41.1. Перечень административных процедур (действий), выполняемых МФЦ:

1) информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги;

2) прием запросов заявителей о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

3) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственной услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органа, предоставляющего государственную услугу (в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

42. При предоставлении государственной услуги в электронной форме (при подаче заявления через [Портал](#)) заявителю обеспечиваются:

получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

формирование запроса о предоставлении государственной услуги (далее - запрос);

прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение сведений о ходе выполнения запроса;

осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

43. Уведомление о завершении действий, предусмотренных [пунктом 42](#) Административного регламента, направляется заявителю в срок, не превышающий 1 рабочего дня после завершения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием [Портала](#).

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляются:

а) уведомление о приеме и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о факте приема документов, необходимых для

предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении государственной услуги и возможности получения результата предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

Прием заявления (запроса) и прилагаемых документов

44. Основанием для начала административной процедуры является поступление к ответственному специалисту филиала Учреждения заявления и документов, предусмотренных [пунктом 17](#) Административного регламента. При поступлении заявления в электронном виде через [Портал](#) ответственный специалист действует в соответствии с требованиями нормативных актов, указанных в [пункте 16](#) Административного регламента.

45. Специалист, ответственный за прием и регистрацию заявления о предоставлении государственной услуги и документов, осуществляет проверку на наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в [пункте 25](#) Административного регламента.

46. Время выполнения административной процедуры - осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента поступления заявления в филиал Учреждения.

47. Результатом выполнения административной процедуры является регистрационная запись о дате и времени принятия заявления либо принятие и направление заявителю решения об отказе в приеме документов.

Критерий принятия решения по данной административной процедуре: наличие или отсутствие оснований для отказа в приеме документов, указанных в [пункте 25](#) Административного регламента.

Направление межведомственного запроса

48. Основанием для направления межведомственного запроса в органы (организации), представляющие сведения в рамках межведомственного информационного взаимодействия, является непредставление заявителем самостоятельно документов, предусмотренных [пунктом 18](#) Административного регламента.

Критерий принятия решения по данной административной процедуре: представление или непредставление заявителем по собственной инициативе документов, предусмотренных [пунктом 18](#) Административного регламента.

49. Уполномоченное должностное лицо филиала Учреждения в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления о предоставлении государственной услуги направляет межведомственный запрос о предоставлении сведений о регистрации по месту жительства - в МВД России.

50. Результатом выполнения административной процедуры является получение ответа на запрос в течение не более 5 рабочих дней со дня его поступления в орган (организацию), представляющий документ (сведения) и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и нормативными правовыми актами Оренбургской области.

51. Непредставление (несвоевременное представление) информации не может являться основанием для отказа в предоставлении государственной услуги.

Рассмотрение документов, представленных заявителем, и принятие решения о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги)

услуги), оформление результата предоставления государственной услуги

52. Основанием для начала административной процедуры является получение уполномоченным должностным лицом Министерства социального развития Оренбургской области от филиала Учреждения заявления о предоставлении государственной услуги с прилагаемым пакетом документов и ответов на межведомственные запросы о получении документов (сведений), предусмотренных [пунктом 18](#) Административного регламента.

53. Ответственный специалист Министерства рассматривает поступившие документы и устанавливает наличие либо отсутствие в них оснований для предоставления государственной услуги.

54. Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги принимает министр социального развития Оренбургской области либо первый заместитель министра социального развития Оренбургской области, которое оформляется приказом Министерства "О выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны".

55. Ответственным специалистом Министерства осуществляется оформление удостоверения (дубликата удостоверения) или письма с мотивированным отказом в предоставлении государственной услуги.

56. Время выполнения административной процедуры не более 25 календарных дней со дня регистрации заявления и документов.

57. Результатом выполнения административной процедуры является принятое решение о предоставлении государственной услуги или решение об отказе в предоставлении государственной услуги, оформленные удостоверением (дубликат удостоверения) или письмо с мотивированным отказом в предоставлении государственной услуги.

58. Критерием для принятия решения по данной административной процедуре является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных [пунктом 27](#) Административного регламента.

59. Дубликат удостоверения выдается в установленном порядке.

Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги

60. Основанием для начала административной процедуры является оформленные удостоверение (дубликат удостоверения) или письмо с мотивированным отказом в предоставлении государственной услуги.

61. Оформленное удостоверение (дубликат удостоверения) передается ответственному специалисту филиала Учреждения по требованию накладной для выдачи его заявителю. Ответственный специалист филиала Учреждения уведомляет заявителя о готовности удостоверения и приглашает за его получением.

62. Отказ в предоставлении заявителю государственной услуги направляется в его адрес посредством почтовой связи с приложением представленных им документов.

63. Время выполнения административной процедуры: не более 5 календарных дней.

64. Результатом выполнения административной процедуры является выдача заявителю удостоверения (дубликата удостоверения) или письма с мотивированным отказом в предоставлении государственной услуги.

65. Критерием для принятия решения по данной административной процедуре является вынесенное решение о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги.

Порядок выполнения административных процедур (действий) МФЦ

Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной

услуги

65.1. Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги осуществляется в МФЦ при личном обращении заявителя, посредством сети Интернет или по телефону.

Основными требованиями к порядку информирования заявителей о предоставлении государственной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации и полнота информирования.

Прием запросов заявителей о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги

65.2. Основанием для начала предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения государственной услуги.

Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

- 1) устанавливает личность заявителя (его представителя) на основании документа, удостоверяющего личность;
- 2) проверяет комплектность представленных заявителем документов согласно перечню необходимых для предоставления государственной услуги документов;
- 3) отказывает в приеме документов при наличии оснований для отказа в приеме документов, установленных Административным регламентом предоставления государственной услуги;
- 4) проверяет соответствие представленных заявителем документов установленным требованиям;
- 5) изготавливает копии с представленных документов (при необходимости);
- 6) распечатывает бланк заявления и предлагает заявителю собственноручно заполнить его;
- 7) проверяет полноту оформления заявления;
- 8) принимает заявление и регистрирует заявку, выдает заявителю расписку о приеме и регистрации заявления.

Не позднее следующего за днем принятия заявления и документов рабочего дня специалист МФЦ передает их в филиал Учреждения по месту жительства заявителя.

Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственной услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органа, предоставляющего государственную услугу (в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации)

65.3. Не позднее следующего рабочего дня после получения результата предоставления государственной услуги из филиала Учреждения, специалист МФЦ уведомляет заявителя о возможности получения результата предоставления государственной услуги.

Специалист МФЦ, осуществляющий выдачу результата предоставления государственной услуги:

- 1) устанавливает личность заявителя;
- 2) знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов;
- 3) выдает результат предоставления государственной услуги;
- 4) вводит информацию о фактической дате выдачи документов в АИС "МФЦ".

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления государственной услуги документах

65.4. В случае выявления опечаток и (или) ошибок, допущенных Министерством в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, заявитель имеет право обратиться с заявлением об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

65.5. Уполномоченное должностное лицо Министерства рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений.

65.6. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, уполномоченное должностное лицо Министерства осуществляет исправление и (или) замену документа, в котором имеется опечатка (ошибка).

65.7. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, Министерство письменно сообщает заявителю об отсутствии опечаток и (или) ошибок в выданных документах.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента, а также принятием решений

66. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, и принятием решений осуществляется должностными лицами Министерства.

67. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником отдела по работе с ветеранами проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации уполномоченными должностными лицами Министерства.

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

68. Министр социального развития Оренбургской области организует и осуществляет контроль за предоставлением государственной услуги.

69. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов.

70. Проверки могут быть плановыми или внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливаются Министерством. Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя. Результаты проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность специалистов за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

71. В случае выявления по результатам проверок нарушений осуществляется привлечение специалистов к ответственности в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации. Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных

регламентах или должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

72. Заявители имеют право осуществлять контроль соблюдения положений Административного регламента, сроков исполнения административных процедур в ходе рассмотрения их заявлений путем получения устной информации (по телефону) или письменных, в том числе в электронном виде, ответов на их запросы.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

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

73. В случае если заявитель считает, что в ходе предоставления государственной услуги решениями и (или) действиями (бездействием) Министерства или его должностными лицами нарушены его права, он может обжаловать указанные решение и (или) действия (бездействие) в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

74. Жалоба подается в Министерство, МФЦ либо в орган, являющийся учредителем МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Министерства подаются в Правительство Оренбургской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Портала

75. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на [официальном сайте](#) Министерства, на [Портале](#).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок судебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

1) [Федеральный закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

2) [Постановление](#) Правительства Оренбургской области от 28.04.2014 N 254-п "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти

Оренбургской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Оренбургской области при предоставлении государственных услуг".

Приложение 1
к **Административному регламенту**

Министру социального развития
Оренбургской области Т.С. Самохиной
Фамилия Имя Отчество

Домашний адрес, телефон:

Заявление

Прошу выдать мне удостоверение ветерана Великой Отечественной войны.

К заявлению прилагаю документы:

1. _____
 2. _____
 3. _____
 4. _____
- _____

Пенсионирующее ведомство Пенсионный фонд РФ

В целях регистрации и (или) дальнейшего информирования о ходе исполнения услуги (получения результата услуги) прошу:

- произвести регистрацию на интернет-портале www.gosuslugi.ru (в ЕСИА);
- восстановить доступ на интернет-портале www.gosuslugi.ru (в ЕСИА);
- подтвердить регистрацию учетной записи на интернет-портале www.gosuslugi.ru (в ЕСИА).

В целях регистрации и дальнейшего информирования о ходе исполнения услуги (получения результата услуги) указывается следующая информация:

СНИЛС 000-000-000-00;
номер мобильного телефона в федеральном формате 00000000000;
e-mail _____ (если имеется);
гражданство - Российская Федерация/_____
(наименование иностранного государства)

В случае, если документ, удостоверяющий личность, - паспорт гражданина РФ:

серия, номер - _____
кем выдан - _____
дата выдачи - _____._____._____
код подразделения - _____
дата рождения - _____._____._____
место рождения - _____

В случае, если документ, удостоверяющий личность, - паспорт гражданина иностранного государства:

дата выдачи - _____._____._____
дата окончания срока действия - _____._____._____

Прошу информировать меня о ходе исполнения услуги (получении результат услуги) через

единый личный кабинет интернет-портала www.gosuslugi.ru (для заявителей, зарегистрированных в ЕСИА) СНИЛС 000-000-000-00

(отметьте только один вариант)

___ ДА ___ НЕТ

Подпись заявителя _____ / _____ /

Подпись фамилия, инициалы

" ___ " _____ 20__ г.

Согласие
на обработку персональных данных гражданина

Я, _____,
(Фамилия, Имя, Отчество)
_____ серия _____ N _____ выдан _____
(вид документа, удостоверяющего личность)

_____ (когда и кем)
проживающий(ая) по адресу: _____

_____ настоящим даю свое согласие на обработку _____

_____ (наименование и адрес оператора)

моих персональных данных и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую осознанно и в своих интересах.

Согласие дается мною с целью _____

_____ (цель обработки персональных данных)

и распространяется на следующую информацию: _____

_____ (перечень персональных данных)

а также даю свою согласие на обработку специальных категорий персональных данных касающихся гражданства, национальной принадлежности, состояния здоровья и на обработку биометрических персональных данных (фотографию).

Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с моими персональными данными в соответствии с **федеральным законодательством** как с использованием средств автоматизации, так и без такового.

Настоящее согласие вступает в силу со дня подписания и действует до достижения указанной цели обработки и последующего срока хранения документов, установленного законодательством Российской Федерации.

Я оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа.

В случае получения моего письменного заявления об отзыве настоящего согласия на обработку персональных данных _____ обязано прекратить их обработку в течение периода времени, необходимого для завершения предоставления государственной услуги.

Контактный(ые) телефон(ы) _____ и почтовый адрес _____

Подпись субъекта персональных данных _____

" ____ " _____ 20__ г.

**Блок-схема предоставления государственной услуги
"Выдача удостоверения ветерана Великой Отечественной войны"**

Утратило силу с 6 февраля 2019 г. - [Приказ](#) Министерства социального развития
Оренбургской области от 4 февраля 2019 г. N 63