



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И
ДЕМОГРАФИИ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**
(Минтруд Пензенской области)

П Р И К А З

18 июня 2025 г.

18-736

№

г.Пенза

О внесении изменений в 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», утвержденный приказом Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области от 06.08.2014 № 389-ОС (с последующими изменениями)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями), постановлением Правительства Пензенской области от 29.06.2011 № 410-пП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами Пензенской области» (с последующими изменениями), постановлением Правительства Пензенской области от 24.01.2012 № 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, утвержденным постановлением Правительства Пензенской области от 31.01.2013 № 33-пП (с последующими изменениями),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием и рассмотрение документов, необходимых для

присвоения почетного звания Пензенской области «Принятие решения о выдаче дубликата удостоверения «Ветеран труда Пензенской области» и выдача дубликата удостоверения», утвержденный приказом Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области от 06.08.2014 № 389-ОС (с последующими изменениями), изменения, изложив его в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Настоящий приказ разместить (опубликовать) на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на официальном сайте Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Временно исполняющий
обязанности Министра



А.Ю. Мезенцев

Приложение
к приказу Министерства труда,
социальной защиты и
демографии Пензенской области
от 18 июня 2025 г. № 18-736

**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»**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления Министерством труда, социальной защиты и демографии Пензенской области (далее - Министерство) государственной услуги «Принятие решения о выдаче дубликата удостоверения «Ветеран труда Пензенской области» и выдача дубликата удостоверения» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги «Принятие решения о выдаче дубликата удостоверения «Ветеран труда Пензенской области» и выдача дубликата удостоверения» (далее - государственная услуга), устанавливает стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

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

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

**Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

1.3. Получение информации заявителями (представителями) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется посредством официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://trud.pnzreg.ru>) (далее – сайт Министерства),

федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: <http://gosuslugi.ru> (далее - Единый портал), а также модуля Комплексной системы предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области»: <https://gosuslugi.pnzreg.ru> (далее - Порталы).

На Порталах, сайте Министерства размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель (представитель) 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 (представителю) бесплатно.

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

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» (далее – сайты уполномоченных органов).

1.4. 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.

Информацию о порядке и сроках предоставления государственной услуги заявитель может также получить посредством направления обращения в форме электронного документа с использованием Единого портала, ответ на такое обращение направляется по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета заявителя на Едином портале 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 сайте Министерства, на Порталах.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги, краткое наименование 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».

Наименование исполнительного органа Пензенской области (органа местного самоуправления муниципального образования Пензенской области), предоставляющего государственную услугу

2.2. Государственная услуга предоставляется Министерством во взаимодействии с уполномоченными органами и многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

Результат предоставления государственной услуги

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

Срок предоставления государственной услуги

2.4. Срок предоставления государственной услуги не может превышать 40 рабочих дней с момента регистрации документов заявителя 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 к Административному регламенту.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, способы их представления

2.5. Перечень документов, необходимый для предоставления государственной услуги:

2.5.1. заявление в свободной форме с объяснением обстоятельств утраты (порчи) удостоверения;

В случае направления заявления посредством Единого портала сведения из документа, удостоверяющего личность гражданина (представителя), формируются при подтверждении учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации из состава соответствующих данных указанной учетной записи и могут быть проверены путем направления запроса с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

2.5.2. копия документа, удостоверяющего личность.

2.5.3. фотография размером 3 x 4 см.

Требования, предъявляемые к фотографии заявителя, в случае направления заявления посредством Единого портала:

- изображение лица и верхней части плеч, в цветном или черно-белом исполнении, размером 30 x 40 мм (размер фото можно отредактировать при загрузке в заявление);

- овал лица занимает 70 - 80% площади всего изображения;

- свободное верхнее поле над головой 5 (+/-1) мм;

2.5.4. 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.

В случае порчи удостоверение сдается в уполномоченный орган по месту получения дубликата удостоверения.

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

2.7. 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 сайтах Министерства, уполномоченных органов, МФЦ, на Порталах;

- 2) посредством почтовой связи по адресам, размещенным на сайтах Министерства, уполномоченных органов, МФЦ, на Порталах;

- 3) на бумажном носителе через МФЦ;

- 4) в форме электронного документа в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг», посредством Единого портала.

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

2.8. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

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

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

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Пензенской области

2.10. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги в случае обращения заявителя непосредственно в орган, предоставляющий государственную услугу, или многофункциональный центр

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и (или) документов, необходимых при предоставлении государственной услуги, и при получении документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги в случае обращения заявителя непосредственно в орган, предоставляющий государственную услугу, или МФЦ, составляет 15 минут.

В целях оптимизации процесса предоставления государственной услуги осуществляется прием заявителя (представителя) по предварительной записи.

Запись на прием проводится по телефону или электронной почте.

Заявителю (представителю) предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в уполномоченном органе графика приема.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

2.12. Регистрация заявления и документов (сведений) заявителя осуществляется в день их поступления в уполномоченный орган в порядке, установленном для регистрации входящих документов в уполномоченном органе, с указанием даты и времени их получения (со дня поступления заявления в уполномоченный орган в случае подачи через МФЦ).

Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги, направленного в форме электронного документа с использованием Единого портала осуществляется в автоматическом режиме.

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 и (или) информации, необходимых для

**предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению
доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии
с законодательством Российской Федерации о социальной защите
инвалидов**

2.13. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях. Вход и выход оборудуются пандусом с расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, у входа в здание уполномоченных органов, МФЦ размещается вывеска с наименованием органа, оказывающего государственную услугу, и графиком приема граждан.

В помещениях для предоставления государственной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов уполномоченных органов. Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

На территории, прилегающей к зданию, где расположены уполномоченные органы, МФЦ, оборудуются места парковки транспортных средств. Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заявителей, обратившихся в уполномоченные органы за определенный период, с выделением 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 пункта в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

Предоставление государственной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников). Специалисты уполномоченных органов, МФЦ, предоставляющие услуги, должны оказывать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

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

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.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления

государственной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Площадь мест ожидания зависит от количества граждан, ежедневно обращающихся в связи с предоставлением государственной услуги.

Зал ожидания и места для заполнения запросов оборудуются стульями, столами в количестве не менее двух для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из возможности их размещения.

Помещения, предназначенные для приема граждан, оборудуются информационными стендами, содержащими необходимые для получателей государственной услуги сведения.

На информационных стендах содержится следующая информация:

- место нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адрес сайта и электронной почты уполномоченного органа (МФЦ);
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) органа, осуществляющего предоставление государственной услуги;
- перечень получателей государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- порядок информирования граждан о ходе предоставления государственной услуги;
- порядок получения государственной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- образец заполнения заявления;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги.

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.14. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- транспортная доступность к месту предоставления государственной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;
- размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальных сайтах уполномоченных органов, МФЦ, Порталах;
- размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на информационных стендах;
- размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в средствах массовой информации.

Возможность подачи заявления и получения заявителем информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием Единого портала.

2.15. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении государственной услуги.

2.16. Соблюдение сроков предоставления государственной услуги определяется как отношение количества заявлений, исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период.

2.17. Показатель количества жалоб на нарушение порядка предоставления государственной услуги определяется как отношение количества жалоб граждан и организаций, поступивших в Министерство, уполномоченные органы, МФЦ по вопросам предоставления государственной услуги, к общему количеству поступивших заявлений за отчетный период.

Показатель количества обжалования в судебном порядке действий (бездействия) уполномоченных органов, МФЦ по предоставлению государственной услуги определяется как отношение количества удовлетворенных судами требований (исков, заявлений) об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц уполномоченных органов, МФЦ к общему количеству совершенных действий по предоставлению государственной услуги за отчетный период.

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

2.18. Основанием для начала исправления 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.

2.18.1. Порядок включает в себя предоставление заявителем (представителем) заявления об исправлении технической ошибки и документов, подтверждающих 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.

2.18.2. Заявление об исправлении технической ошибки регистрируется специалистом Министерства, ответственным за прием документов.

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

2.18.4. 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».

2.18.5. 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.

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

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

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

2.17.9. Максимальный срок рассмотрения заявления 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 такого заявления.

2.18.9. Результатом рассмотрения заявления по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе является:

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

2.18.9.2. 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.

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 в соответствии с действующим законодательством

2.20. Особенности предоставления государственной услуги в МФЦ.

Государственная услуга предоставляется в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между уполномоченным органом и МФЦ (далее – соглашение).

2.21. При приеме у заявителя (представителя) заявления и документов специалист уполномоченного органа (МФЦ):

2.21.1. принимает от заявителя заявление и документы;

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

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

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

Передача принятых от заявителя (представителя) документов, указанных в пункте 2.5 Административного регламента, осуществляется путем доставки курьером МФЦ в уполномоченные органы в срок, установленный соглашением.

2.22. При предоставлении государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала заявителю обеспечивается:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- формирование заявления о предоставлении государственной услуги;
- прием и регистрация заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- получение сведений о ходе предоставления государственной услуги;
- осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Министерства, уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа, должностных лиц и государственных служащих Министерства.

Заявитель имеет возможность получения информации о ходе выполнения заявления (предоставления государственной услуги).

Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется заявителю уполномоченным органом в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала.

2.22. Сведения о ходе предоставления государственной услуги, результаты предоставления государственной услуги направляются для размещения в личном кабинете заявителя (представителя) на Едином портале вне зависимости от способа обращения заявителя (представителя) за предоставлением государственной услуги, а также от способа предоставления заявителю (представителю) результатов предоставления государственной услуги.

ЖУРНАЛ

уполномоченного органа по регистрации документов для
предоставления государственной услуги "Принятие решения о
выдаче дубликата удостоверения "Ветеран труда Пензенской
области" и выдача дубликата удостоверения"

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