УТВЕРЖДЕН

Распоряжением Архивного

Комитета Санкт-Петербурга

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

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Архивного комитета Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги «Проставление апостиля на архивных справках, архивных выписках и архивных копиях, подготовленных государственными, муниципальными архивами и иными органами
и организациями, расположенными на территории Санкт-Петербурга»

уникальный реестровый номер государственной услуги 7800000010000117115

**I. Общие положения**

* 1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителем
	и Архивным комитетом Санкт-Петербурга (далее - Комитет)
	при предоставлении государственной услуги по проставлению апостиля
	на архивных справках, архивных выписках и архивных копиях, подготовленных государственными, муниципальными архивами и иными органами и организациями, расположенными на территории
	Санкт-Петербурга (кроме тех, кому такое право предоставлено нормативными правовыми актами), и направляемых в иные государства
	в соответствии с постановлением Верховного Совета СССР от 17.04.1991№ 2119-1 «О присоединении Союза Советских Социалистических Республик
	к Гаагской конвенции 1961 года, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов» (далее - проставление апостиля).
	2. Заявителями являются физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели.

Представлять интересы заявителя вправе представитель, действующий на основании документа, подтверждающего его полномочия по представлению заявителя при предоставлении государственной услуги.

Полномочие представителя может возникать у лица на основании доверенности, договора или решения собрания, содержащих указание на полномочия доверенного лица по представлению заявителя при предоставлении государственной услуги, указания закона либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги:

1.3.1. Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги:

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга
в разделе «[Комитеты, Управления, Инспекции и Службы](https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/)» по электронному адресу: gov.spb.ru/gov/otrasl/archiv\_kom (далее – официальный сайт Комитета);

на Портале «Государственные и муниципальные услуги (функции)
в Санкт-Петербурге» (доменное имя сайта в сети «Интернет» - gu.spb.ru) (далее - Портал);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (доменное имя сайта в сети «Интернет» – gosuslugi.ru) (далее – федеральный Портал);

в структурных подразделениях Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ), в том числе при обращении к инфоматам (инфокиоскам, инфопунктам), размещенным
в помещениях структурных подразделений МФЦ;

в мобильном приложении «Государственные услуги
в Санкт-Петербурге» Межведомственной автоматизированной информационной системы предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее - мобильное приложение) - в части информации об организациях в разделе «Полезная информация»;

в Центре телефонного обслуживания МФЦ (далее - ЦТО);

по справочным телефонам Комитета, предоставляющего государственную услугу, для консультаций: (812) 576-77-73;

при личном обращении на прием к специалистам Комитета (в дни и часы приема, если установлены);

на стендах в местах предоставления государственной услуги.

1.3.2. Сведения о ходе предоставлений государственной услуги заявители могут получить следующими способами (в следующем порядке):

путем направления запросов в письменном виде по адресу Комитета, посредством использования сервиса  «Электронная приемная»
по электронному адресу: [letters.gov.spb.ru/reception/form](https://letters.gov.spb.ru/reception/form);

по справочным телефонам Комитета;

при личном обращении на прием к специалистам Комитета;

в ЦТО (в случае если запрос подан посредством МФЦ);

на Портале без прохождения авторизации в разделе «Проверка статуса заявления» (доменное имя сайта в сети «Интернет» - gu.spb.ru) или после авторизации в «Личном кабинете» (в случае если запрос подан посредством МФЦ);

в мобильном приложении без прохождения авторизации в разделе «Проверка статуса заявления» или после авторизации в «Личном кабинете», а также посредством всплывающих уведомлений (в случае если запрос подан посредством МФЦ - при выборе заявителем соответствующего способа информирования);

посредством уведомлений, поступивших по электронной почте (в случае если запрос подан посредством МФЦ - при выборе заявителем соответствующего способа информирования);

посредством уведомлений, поступивших по СМС (в случае если запрос подан посредством МФЦ - при выборе заявителем соответствующего способа информирования);

посредством уведомлений, поступивших через социальные сети
(в случае если запрос подан посредством МФЦ - при выборе заявителем соответствующего способа информирования).

1.3.3. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления государственной услуги, и в МФЦ.

Справочная информация (место нахождение и график работы Комитета, его структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, справочные телефоны, адреса официального сайта) размещена на официальном сайте Комитета, на Портале (доменное имя сайта в сети «Интернет» - gu.spb.ru), в том числе в разделе «МФЦ».

**II. Стандарт предоставления государственной услуги**

2.1. Наименование услуги - государственная услуга «Проставление апостиля на архивных справках, архивных выписках и архивных копиях, подготовленных государственными, муниципальными архивами и иными органами и организациями, расположенными на территории
Санкт-Петербурга». Краткое наименование услуги - проставление апостиля.

2.2. Государственная услуга предоставляется сектором исполнения запросов (далее – сектор) Комитета.

Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги: МФЦ.

Должностным лицам Комитета запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг
и получения документов и информации, полученных в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Санкт-Петербурга.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги являются: проставление апостиля или отказ в проставлении апостиля. В случае принятия Комитетом решения об отказе в предоставлении апостиля, заявителю направляется уведомление (письмо), содержащее мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

Предусмотрены следующие способы получения результата предоставления государственной услуги:

непосредственно в Комитете;

в структурном подразделении МФЦ;

почтой, если запрос поступил из Консульского департамента Министерства иностранных дел России (далее – МИД России)
по адресу: 119200, г. Москва, 1-й Неопалимовский пер., д. 12.

Результат предоставления государственной услуги учитывается
в разделе «Запросы» Государственной информационной системы «Государственные архивы Санкт-Петербурга» (далее – ГИС),
в Межведомственной автоматизированной информационной системе предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее - МАИС ЭГУ) и в книге учета заявлений на проставление апостиля и регистрацию апостиля.

2.4. Срок предоставления государственной услуги не должен превышать 5 (пяти) рабочих дней со дня предоставления документов, необходимых для оказания государственной услуги.

Срок проставления апостиля может быть продлен до 30 рабочих дней
в случае необходимости направления сектором запроса на получение образца подписи лица, подписавшего представленный заявителем официальный документ, оттиска печати и информации о полномочиях должностного лица, подписавшего официальный документ. В случае продления срока проставления апостиля сектор направляет соответствующий запрос
и уведомляет об этом заявителя в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения о продлении срока проставления апостиля.

Информирование заявителя о принятом решении осуществляется в день принятия решения.

При обращении заявителя посредством МФЦ информирование
о принятом решении осуществляется автоматически в момент фиксации должностным лицом Комитета соответствующего решения
в МАИС ЭГУ.

При предоставлении государственной услуги посредством МФЦ
с передачей документов заявителя на бумажных носителях срок предоставления государственной услуги увеличивается на время, необходимое для передачи документов:

 Срок передачи документов в Комитет со дня принятия решения
о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю государственной услуги – до трех рабочих дней со дня принятия заявления;

Срок передачи документов в МФЦ для выдачи результата заявителю – до трех рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении (отказе
в предоставлении) заявителю государственной услуги.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, размещен на странице Комитета на официальном сайте Администрации
Санкт-Петербурга (доменное имя сайта в сети «Интернет» -gov.spb.ru/gov/otrasl/archiv\_kom) и на Портале (доменное имя сайта в сети «Интернет» - gu.spb.ru) в разделе описания государственной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными
для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем:

2.6.1. Архивные справки, архивные выписки и архивные копии, подготовленные государственными, муниципальными архивами, и иными органами и организациями, расположенными на территории
Санкт-Петербурга (далее - документы). Представленные документы должны отвечать следующим требованиям:

Архивная справка оформляется на бланке архива, органа или организации и содержит название («Архивная справка») и информацию
по теме запроса с указанием архивных шифров и номеров листов единиц хранения тех архивных документов, на основании которых она составлена. Архивная справка адресуется непосредственно заявителю, заверяется руководителем архива, органа, организации либо уполномоченным
им лицом, гербовой печатью или печатью организации, проставляется номер
и дата составления.

Текст в архивной справке дается в хронологической последовательности событий с указанием видов архивных документов и их дат. В архивной справке допускается цитирование архивных документов.

Несовпадение отдельных данных архивных документов со сведениями, изложенными в запросе, не является препятствием для включения
их в архивную справку при условии, если совпадение всех остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица или фактов,
о которых говорится в архивных документах. В архивной справке эти данные воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах,
а расхождения, несовпадения и неточные названия, отсутствие имени, отчества, инициалов или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках («Так в документе», «Так в тексте оригинала»).

Сведения о работе, учебе в нескольких органах, организациях, учебных заведениях включаются в одну архивную справку, если все эти сведения содержатся в документах одного государственного, муниципального архива или органа, организации.

В примечаниях по тексту архивной справки оговариваются неразборчиво написанные, исправленные автором, не поддающиеся прочтению вследствие повреждения текста оригинала места («Так в тексте оригинала», «В тексте неразборчиво»).

В тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка. Подчистки и помарки в архивных справках не допускаются.

После текста архивной справки приводятся архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, печатные издания, использовавшиеся для составления архивной справки. В тексте архивной справки допускается проставление архивных шифров и номера листов единиц хранения архивных документов сразу после изложения каждого факта, события.

В архивной справке, объем которой превышает один лист, листы должны быть прошиты, пронумерованы и скреплены гербовой печатью (для государственных органов и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных архивов) или печатью организации.

Архивная выписка оформляется на бланке архива, органа или организации с обозначением названия («Архивная выписка») и дословно воспроизводит часть текста архивного документа, относящийся
к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра
и номеров листов единицы хранения. Архивная выписка заверяется руководителем архива, органа или организации либо уполномоченным им лицом, гербовой печатью или печатью организации.

В архивной выписке название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью. Извлечениями из текстов архивных документов должны быть исчерпаны все имеющиеся данные по запросу. Начало и конец каждого извлечения, а также пропуски в тексте архивного документа отдельных слов обозначаются многоточием.

В примечаниях к тексту архивной выписки делаются соответствующие оговорки о частях текста оригинала, неразборчиво написанных, исправленных автором, не поддающихся прочтению вследствие повреждения текста и т.д. Отдельные слова и выражения оригинала, вызывающие сомнения в их точности, оговариваются словами «Так в тексте оригинала», «Так в документе». После текста архивной выписки указываются архивный шифр и номера листов единицы хранения архивного документа.

Архивная копия дословно воспроизводит текст архивного документа или его изображение, с указанием архивного шифра. Архивная копия заверяется руководителем архива, органа, организации либо уполномоченным
им лицом, гербовой печатью или печатью организации.

На обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа. Все листы архивной копии скрепляются.

Архивные справки, архивные выписки и архивные копии оформляются на государственном языке Российской Федерации.

2.6.2. В случае если архивные справки, архивные выписки и архивные копии, представленные заявителем для проставления апостиля, оформлены не государственными архивами Санкт-Петербурга, подведомственными Комитету, заявитель дополнительно представляет образцы подписей,
с подтверждением полномочий на право подписи конкретных должностных лиц, а также образец печати.

В случае отсутствия образца подписи, оттиска печати
и информации о полномочиях должностного лица, подписавшего представленные для проставления апостиля архивные справки, архивные выписки и архивные копии, Комитет направляет запрос о предоставлении соответствующей информации в адрес лица, выдавшего вышеуказанные документы. Запрос направляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня установления Комитетом факта отсутствия указанной информации.

2.6.3. Физические лица - документ, удостоверяющий личность.

Для граждан Российской Федерации документом, удостоверяющим личность, является паспорт гражданина Российской Федерации (в случае утраты паспорта может быть предъявлено временное удостоверение личности), а также удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации.

Для иностранных граждан документом, удостоверяющим личность, является паспорт иностранного гражданина, для лица без гражданства - документ, выданный иностранным государством и признаваемый
в соответствии с международным договором Российской Федерации
в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, вид на жительство лица без гражданства, разрешение на временное проживание, для беженцев - удостоверение беженца.

Согласие на обработку персональных данных заявителя (представителя), обратившегося за предоставлением государственных услуг, в соответствии
с пунктом 4 части 1 статьи 6 Федерального закона «О персональных данных» и частью 4 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) не требуется.

В случае если для предоставления государственной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем (представителем), и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, необходимо указать перечень лиц, согласие которых должен представить заявитель (представитель), а также перечень документов, подтверждающих получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа.[[1]](#footnote-1) Форма согласия на обработку персональных данных является приложением
к Административному регламенту (приложение № 2).

2.6.4. Представителю физического или юридического лица необходимо дополнительно представить документ, удостоверяющий личность, в соответствии с п. 2.6.3 настоящего Административного регламента, а также документ, подтверждающий его полномочия:

документ, подтверждающий полномочия представителя юридического лица, действующего без доверенности: протокол (выписка из протокола) об избрании руководителя в случае, если исполнительные органы юридического лица в соответствии с Уставом (Договором, Положением) избираются на основании решения органа управления, в иных случаях - приказ о назначении руководителя на должность;

доверенность, оформленная в соответствии с действующим законодательством, подтверждающая наличие у представителя прав действовать от лица заявителя и определяющая условия и границы реализации права на предоставление государственной услуги;

договор или иной документ, содержащий указание на полномочия доверенного лица по представлению интересов заявителя при предоставлении государственной услуги. Полномочия представителя также могут возникнуть в силу указания закона либо акта уполномоченного государственного органа или органа местного самоуправления.

2.6.5. Заявитель вправе представить по собственной инициативе документ, подтверждающий уплату государственной пошлины
за предоставление государственной услуги.

Непредставление заявителем указанного документа не является основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги.

Факт уплаты заявителем государственной пошлины подтверждается
с использованием информации об уплате государственной пошлины, содержащейся в Государственной информационной системе
о государственных и муниципальных платежах.

2.6.6. [Заявление](#P425) на проставление апостиля подается в письменной форме (приложения № 3, № 4, № 5 к административному регламенту).

## 2.7. Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представить не имеется.

2.8. Должным лицам Комитета запрещено требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг,
за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

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 случаев, предусмотренных в пункте 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

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

документы, представленные для предоставления государственной услуги, не соответствуют требованиям пункта 2.6 настоящего Административного регламента;

наличие в архивной справке, архивной выписке, копии архивного документа подчисток, приписок, исправлений;

несоответствие подписи должностного лица и оттиска печати государственных архивов, органов и организаций на архивной справке, архивной выписке, архивной копии образцам, имеющимся в Комитете;

несоответствие полномочий должностного лица, подписавшего архивную справку, архивную выписку, архивную копию;

документ требуется для вывоза (направления) в государства: с которыми Российская Федерация заключила Договоры о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам; не подписавшие Гаагскую конвенцию, отменяющую требования легализации иностранных официальных документов, от 5 октября 1961 года; а также в государства-участники СНГ, подписавшие Соглашение о принципах и формах взаимодействия в области использования архивной информации, или
с которыми имеются двухсторонние соглашения о сотрудничестве;

непредставление заявителем (представителем) документа, удостоверяющего личность, или представление документа, удостоверяющего личность, с истекшим сроком действия или недействительного документа, удостоверяющего личность;

непредставление представителем документов, подтверждающих
его полномочия по представлению интересов заявителя;

непредставление заявителем (представителем) согласия на обработку персональных данных лица, не являющегося заявителем (представителем),
в случае если для предоставления государственной услуги необходима обработка персональных данных такого лица.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги.

2.10.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги действующим законодательством Российской Федерации
и Санкт-Петербурга не предусмотрены.

2.10.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в предоставлении государственной услуги:

подпись должностного лица и(или) оттиск печати на документе
не соответствует имеющимся в Комитете образцам подписей должностных лиц и оттисков печатей государственных архивов, представленным юридическими лицами образцам подписей, с подтверждением полномочий на право подписи конкретных должностных лиц, а также образцам печатей.

не подтвержден факт оплаты государственной пошлины.

2.11. 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.

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

2.12. В соответствии с подпунктом подпунктом 48 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации за проставление апостиля уплачивается государственная пошлина в размере 2500 рублей за каждый документ. При обращении за проставлением апостиля заявители уплачивают государственную пошлину до проставления апостиля. Оплата государственной пошлины за предоставление государственной услуги возможна через платежный раздел на портале «Государственные
и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге».

Согласно [подпунктам 10](https://docs.cntd.ru/document/901765862#DHQ0R0) и 12 [пункта 1](https://docs.cntd.ru/document/901765862#DHU0R1) и подпункту 12 пункта 3 статьи 333.35 Налогового кодекса Российской Федерации от уплаты государственной пошлины освобождены физические лица: ветераны, Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны, бывшие узники фашистских концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных немецкими фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, бывшие военнопленные
во время Великой Отечественной войны, а также органы государственной власти, местного самоуправления, органы публичной власти федеральной территории «Сириус».

Заверенная апостилем архивная справка, архивная выписка и архивная копия выдается заявителю на руки после уплаты государственной пошлины.

Государственная пошлина не уплачивается за проставление апостиля на истребуемых по запросам дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации документах о регистрации актов гражданского состояния и справках, выданных архивными органами по обращениям физических лиц, проживающих за пределами территории Российской Федерации.

Основанием для предоставления льгот физическим лицам, перечисленным выше, является удостоверение установленного образца (пункт 2 статьи 333.35 Налогового кодекса Российской Федерации).

2.13. Порядок, определение размера платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги.

Взимание платы за предоставление услуг, являющиеся необходимыми
и обязательными для предоставления Комитетом государственной услуги,
не предусмотрено.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди:

срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в Комитете не должен превышать 15 минут;

срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и документов в МФЦ не должен превышать
15 минут;

срок ожидания в очереди при получении документов в Комитете
не должен превышать 15 минут;

срок ожидания в очереди при получении документов в МФЦ не должен превышать 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги.

2.15.1. При личном обращении заявителя в Комитет регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется при приеме обращения, заявления о предоставлении государственной услуги
и документов, предусмотренных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента сотрудником сектора Комитета
в присутствии заявителя, которому выдается расписка с присвоенным регистрационным номером.

2.15.2. Информация о сроке и порядке регистрации запроса
о предоставлении государственной услуги посредством МФЦ указана
в разделе «VI. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ».

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

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

2.16.1. Помещения Комитета должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям,
где оборудованы рабочие места с использованием персональных компьютеров и копировальной техники, и места для приема посетителей,
а также должны быть оборудованы стульями и столами, стендами, на которых должна быть размещена информация, указанная в пункте
1.3.3 настоящего Административного регламента, должны иметь писчие принадлежности (бланки заявлений, авторучки, бумагу) для заполнения заявления о предоставлении государственной услуги и производству вспомогательных записей (памяток, пояснений).

2.16.2. Вход в здание Комитета, в котором предоставляются государственные услуги (далее – здание), должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию
о наименовании и режиме работы Комитета, предоставляющего государственную услугу, а также тактильной схемой (табличкой), дублирующей данную информацию.

Для лиц с нарушением функции зрения вход в здание Комитета обозначается с помощью изменения фактуры наземного покрытия.

Должностные лица Комитета, предоставляющего государственную услугу, осуществляют, при необходимости, помощь инвалидам и иным маломобильным группам населения при их передвижении по помещениям,
в том числе при входе в здание и выходе из него, в получении в доступной для них форме информации о порядке предоставления государственной услуги, включая оформление необходимых документов, о совершении других необходимых для получения государственной услуги действий,
а также обеспечение посадки в транспортное средство и высадки из него,
в том числе с использованием кресла-коляски.

Личный уход за получателем государственной услуги из числа инвалидов и иных маломобильных групп населения (медицинские процедуры, помощь в принятии пищи и лекарств, в выполнении санитарно-гигиенических процедур) обеспечивается инвалидом самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

2.16.3. Помещения Комитета, в которых предоставляется государственная услуга (далее – помещения), оборудуются информационными стендами или терминалами, содержащими сведения, указанные в пункте 1.3.3 настоящего Административного регламента,
в визуальной, текстовой и (или) мультимедийной формах. Оформление визуальной, текстовой и (или) мультимедийной информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Помещения должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, оснащены знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков, а также визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку.

2.16.4. Помещения, в том числе вход и пути передвижения
по помещениям, должны быть оборудованы пандусами, лифтами
(при необходимости), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов и иных маломобильных групп населения, а также специальными объемными тактильными плитками
и покрытиями, обозначающими пути движения, повороты и препятствия (перекрестки, ступени, лестницы, двери).

Двери в помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, не должны иметь порогов, препятствующих движению инвалидов
и иных маломобильных групп населения.

В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот
кресел-колясок, размещение столов в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота кресел-колясок.

2.16.5. С целью правильной и безопасной ориентации инвалидов
и других маломобильных групп населения в помещениях на видных местах должны быть размещены тактильные мнемосхемы, отображающие план размещения данных помещений, а также план эвакуации граждан в случае пожара.

В помещениях должна быть предусмотрена система (установка) оповещения людей о пожаре.

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.16.6. На путях движения инвалидов и иных маломобильных групп населения в помещениях, где предоставляется государственная услуга, должны быть предусмотрены смежные с ними места отдыха и ожидания.
В местах ожидания должно быть предусмотрено не менее одного места для инвалида, передвигающегося на кресле-коляске или пользующегося костылями (тростью), а также для его сопровождающего.

2.16.7. Территория, прилегающая к местонахождению Комитета, предоставляющего государственную услугу, оборудуется, по возможности, местами для парковки автотранспортных средств, включая автотранспортные средства инвалидов.

На территории на основных путях движения к зданию должны быть предусмотрены места отдыха, доступные для инвалидов и иных маломобильных групп населения, оборудованные скамейками, указателями, навесами и опознаваемые с помощью изменения фактуры наземного покрытия.

2.16.8. Председателем Комитета обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих государственные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного
кресла-коляски;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски
и, при необходимости, с помощью работников объекта;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой
для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам
и государственным услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности,
в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными
рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме
и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н
«Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»

2.16.9. Председателем Комитета обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения
в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, государственной услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание сотрудниками Комитета иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне
с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля
и на контрастном фоне, а также аудиоконтура в местах ожидания и приема заявителей.

2.16.10. Помещения структурных подразделений МФЦ должны отвечать требованиям, предусмотренным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, а также иным требованиям, предусмотренным действующим законодательством.

## 2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги.

## 2.17.1. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги – 2;

## 2.17.2. Продолжительность взаимодействий – 30 минут;

## 2.17.3. Предусмотрено информирование заявителя о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий – да (по всем статусам решений о поступлении документов в МФЦ);

2.17.4. Способы предоставления государственной услуги заявителю:

непосредственно при посещении Комитета;

в структурном подразделении МФЦ;

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

2.18.1. Особенности предоставления государственной услуги
по экстерриториальному принципу.

Государственная услуга не предоставляется по экстерриториальному принципу.

2.18.2. Особенности предоставления государственной услуги
в электронной форме.

Государственная услуга не предоставляется в электронной форме.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур (действий), требования к порядку**

**их выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур (действий) в электронной форме**

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

прием и рассмотрение представленных документов;

принятие решения о проставлении апостиля либо об отказе в проставлении апостиля на архивной справке, архивной выписке, копии архивного документа;

проставление апостиля, выдача и направление документа.

3.1. Прием и рассмотрение представленных документов.

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является:

личное обращение заявителя (представителя) с документами, указанными в [пункте 2.6](#Par209) настоящего Административного регламента,
в Комитет;

поступление в Комитет документов, указанных в [пункте 2.6](#Par209) настоящего Административного регламента, посредством МФЦ.

3.1.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Специалист сектора Комитета в случае непосредственного обращения заявителя в Комитет:

определяет предмет обращения;

удостоверяет личность получателя государственной услуги, а также полномочия представителя (в случае обращения за предоставлением государственной услуги представителя);

осуществляет проверку наличия документов, указанных
в [пункте 2.6](#Par209) настоящего Административного регламента, и соответствие их требованиям к оформлению документов, указанным
в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

При наличии у получателя государственной услуги всех документов, указанных в [пункте 2.6](#Par209) настоящего Административного регламента, и их соответствии требованиям к оформлению документов, необходимых для получения государственной услуги, указанным в [пункте 2.6.1](#Par224) настоящего Административного регламента, специалист сектора Комитета обеспечивает регистрацию документов в ГИС и МАИС ЭГУ. По завершении регистрации документов специалистом сектора Комитета выдается расписка в получении документов с указанием перечня принятых документов и даты их принятия.

Максимальный срок административной процедуры с момента получения специалистом сектора Комитета документов - один рабочий день с момента поступления документов в Комитет.

3.1.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является специалист сектора Комитета, ответственный за проставление апостиля.

3.1.4. Критериями принятия решения в рамках административной процедуры являются комплектность документов и их соответствие требованиям, указанным в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

3.1.5. Результатом административного действия могут являться:

прием документов для проставления апостиля;

отказ в приеме документов для проставления апостиля.

3.1.6. Способ фиксации результата.

Заявление о проставлении апостиля регистрируется в ГИС. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги специалист, уполномоченный на проставление апостиля, сообщает заявителю об отказе в проставлении апостиля в устной или письменной форме
по требованию заявителя, разъясняет установленные основания для отказа
в проставлении апостиля и порядок обжалования принятого решения
об отказе и возвращает документы. Максимальный срок выполнения административного действия: на личном приеме – 15 минут, ответ
в письменной форме – 1 (один) день.

3.2. Принятие решения о проставлении апостиля либо об отказе
в проставлении апостиля на архивной справке, архивной выписке, копии архивного документа

3.2.1. Основанием для начала административного действия является прием документов для проставления апостиля.

3.2.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Специалист сектора Комитета, ответственный за проставление апостиля, осуществляет:

проверку необходимости проставления апостиля на архивную справку, архивную выписку, копию архивного документа в случае представления в компетентные органы государства, не являющимся участником Конвенции;

проверку наличия в архивной справке, архивной выписке, копии архивного документа подчисток, приписок, исправлений;

проверку соответствия подписи должностного лица и (или) оттиска печати государственного архива, органа или организации на архивной справке, архивной выписке, копии архивного документа образцам, имеющимся в Комитете;

проверку полномочий должностного лица, подписавшего архивную справку, архивную выписку, архивную копию;

проверку наличия подтверждения оплаты государственной пошлины за проставление апостиля на архивной справке, архивной выписке, архивной копии.

При отсутствии в Комитете образцов подписи и (или) оттиска печати, содержащихся в архивной справке, архивной выписке, архивной копии, начальник сектора Комитета принимает решение о продлении срока проставления апостиля, но не более чем на 30 рабочих дней.

Специалист, ответственный за проставление апостиля, подготавливает официальный запрос в орган или организацию о полномочиях должностного лица, подписавшего архивную справку, архивную выписку, архивную копию, а также о получении образца его подписи и оттиска печати органа или организации. В письме указывается срок предоставления запрашиваемой информации в соответствии с п. 3 статьи 9 Федерального закона от 28 ноября 2015 года № 330 «О проставлении апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации» - в течение 5 рабочих дней со дня получения запроса. Официальный запрос подписывается председателем Комитета или уполномоченным лицом и направляется в соответствующий орган или организацию.

Специалист сектора Комитета, ответственный за проставление апостиля, в течение 1 (одного) рабочего дня после принятия решения о продлении срока проставления апостиля уведомляет об этом решении заявителя.

После получения информации о полномочиях должностного лица, образцов его подписи и оттиска печати органа или организации, выдавшего архивную справку, архивную выписку, копию архивного документа, специалист, ответственный за проставление апостиля, завершает административные действия, указанные в п. 3.2.2. Административного регламента.

Срок проведения административной процедуры с момента поступления его в структурное подразделение Архивного управления составляет не более 2 рабочих дней (без учета времени на получение ответа из организации, выдавшей архивную справку, архивную выписку, архивную копию на запрос о полномочиях должностного лица, подписавшего документ; оттиск печати и образец подписи).

3.2.3. Должностным лицом, ответственным за исполнение административной процедуры, является специалист сектора Комитета.

3.2.4. Критериями принятия решения о проставлении апостиля либо об отказе в проставлении апостиля является отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в п. 2.9 настоящего Административного регламента. В случае принятия решения об отказе в проставлении апостиля в адрес заявителя направляется официальное письмо о принятом решении с указанием причин отказа, а также возвращается представленная архивная справка, архивная выписка, копия архивного документа.

3.2.5. Результатом выполнения административной процедуры является принятие специалистом сектора, ответственным за проставление апостиля, решения о проставлении апостиля либо об отказе в проставлении апостиля.

3.2.6. Способ фиксации результата.

Способом фиксации результата является проставление апостиля либо отказ в проставлении апостиля. Отказ в проставлении апостиля сообщается устно или направляется по почте (в том числе по электронной)
с разъяснением установленных оснований для отказа в проставлении апостиля и порядка обжалования принятого решения об отказе
с возвращением документов. Максимальный срок выполнения административного действия: на личном приеме 15 минут, ответ
в письменной форме – 1 (один) день.

3.3. Проставление апостиля, выдача и направление документа.

3.3.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является принятие решения о проставлении апостиля на представленной архивной справке, архивной выписке, копии архивного документа.

3.3.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Проставление апостиля осуществляется путем проставления оттиска специального штампа, форма которого определена Конвенцией,
на свободном от текста месте документа на лицевой или обратной его стороне или на отдельном листе. В последнем случае лист с апостилем скрепляется с документом. Заполнение апостиля производится чернилами (шариковой ручкой) от руки или машинописным способом. Подпись
и печать, проставляемые на апостиль, не требуют заверения.

Проставление апостиля методом ксерокопирования или иным, отличным от предусмотренного настоящим Административным регламентом способом, не допускается.

Штамп «Апостиль» заполняется специалистом сектора Комитета
в следующем порядке:

в пункте 1 апостиля - Российская Федерация;

в пункте 2 апостиля - фамилия в творительном падеже и инициалы лица, подписавшего официальный документ, представленный для проставления апостиля. В случае, если в официальном документе не предусмотрена подпись конкретного должностного лица и его фамилия, а документ исходит от органа, в пункте 2 апостиля указывается: «подпись не предусмотрена»;

в пункте 3 апостиля - должность лица, подписавшего официальный документ. Если официальный документ подписан несколькими лицами, указывается должностное положение главного из них по должности;

в пункте 4 апостиля - официальное наименование органа, удостоверившего документ оттиском печати (в случае, если в официальном документе не предусмотрено наличие оттиска печати, в пункте 4 апостиля указывается: «не предусмотрено»);

в пункте 5 апостиля в предложном падеже указывается город, в котором проставляется апостиль;

в пункте 6 апостиля - дата его проставления;

в пункте 7 апостиля - в творительном падеже фамилия и инициалы, должность лица, подписавшего апостиль, а также наименование удостоверяющего органа;

в пункте 8 апостиля указывается его номер.

Максимальный срок выполнения административного действия составляет 20 минут на каждый документ.

После составления апостиля специалист сектора Комитета передает официальный документ с заполненным штампом «Апостиль» председателю Комитета (либо лицу, исполняющему его обязанности) или первому заместителю председателя Комитета для подписания и проставления оттиска гербовой печати.

Максимальный срок выполнения административного действия -
в течение рабочего дня.

Председатель Комитета (либо лицо, исполняющее его обязанности) или первый заместитель председателя Комитета в случае принятия решения
о проставлении апостиля подписывает апостиль (пункт 10 апостиля), заверяет своей подписью количество прошитых, пронумерованных
и скрепленных листов на официальном документе, проставляется оттиск гербовой печати на апостиле и на месте бумажного «прямоугольника» (пункт 9 апостиля).

Специалист сектора вносит в книгу учета заявлений на проставление апостиля и регистрацию апостиля порядковый номер апостиля и фамилию специалиста, проставившего апостиль.

Выдача и направление документов, заверенных апостилем:

специалист сектора выдает документ заявителю (представителю)
в назначенный при приеме документов день при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, доверенности, договора, решения собрания, оформленными в установленном порядке.

Специалист сектора знакомит заявителя с перечнем выдаваемых документов (оглашает названия выдаваемых документов). Заявитель расписывается в получении документов в соответствующей графе книги учета заявлений на проставление апостиля и регистрацию апостиля. Заявления, документы об уплате государственной пошлины помещаются в дело.

На запрос из Консульского департамента МИД России специалист сектора направляет документы, заверенные апостилем, почтой России
в Консульский департамент МИД России.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 2 дня.

3.3.3. Ответственным за осуществление административного действия является специалист сектора Комитета, осуществляющий проставление апостиля.

3.3.4. Критерии принятия решений в рамках административной процедуры.

Проставление апостиля производится после подтверждения информации о факте уплаты заявителем государственной пошлины, содержащейся
в системе удаленного финансового документооборота Управления Федерального казначейства по г. Санкт-Петербургу.

3.3.5. Результатом административного действия является проставление апостиля на документе и выдача заявителю или направление в МИД России.

3.3.6 Способ фиксации результата административной процедуры.

Результаты предоставления государственной услуги регистрируются
в разделе «Запросы» ГИС, в МАИС ЭГУ и книге учета заявлений
на проставление апостиля и регистрацию апостиля.

**IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем сектора Комитета.

4.1.1. Руководитель сектора Комитета осуществляет контроль:

за надлежащим исполнением настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, работниками подразделения;

за обеспечением сохранности принятых от заявителя документов
и соблюдением работниками подразделения требований к сбору и обработке персональных данных заявителя и иных лиц.

4.1.2. Руководитель и сотрудники сектора Комитета, непосредственно предоставляющие государственную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, своевременность оформления и отправления межведомственных запросов, соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства, принятие мер по проверке представленных документов, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, подготовки отказа в предоставлении государственной услуги, выдачи документов. Персональная ответственность руководителя и сотрудников сектора Комитета закрепляется в должностных регламентах в соответствии
с требованиями законодательства.

В частности, сотрудники сектора Комитета несут ответственность:

за требование у заявителей документов или платы, не предусмотренных настоящим Административным регламентом;

за отказ в приеме документов по основаниям, не предусмотренным настоящим Административным регламентом;

за нарушение сроков регистрации запросов заявителя о предоставлении государственной услуги;

за нарушение срока предоставления государственной услуги;

за направление необоснованных межведомственных запросов.

4.1.3. Руководитель структурного подразделения МФЦ осуществляет контроль:

за надлежащим исполнением настоящего Административного регламента работниками структурного подразделения МФЦ;

за полнотой принимаемых работниками структурного подразделения МФЦ от заявителя документов и качеством оформленных документов
для передачи их в ИОГВ;

за своевременностью и полнотой передачи в ИОГВ принятых
от заявителя документов;

за своевременностью и полнотой доведения до заявителя принятых
от ИОГВ информации и документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

за обеспечением сохранности принятых от заявителя документов
и соблюдением работниками структурного подразделения МФЦ требований
к сбору и обработке персональных данных заявителя и иных лиц.

Персональная ответственность руководителя структурного подразделения МФЦ и работников структурного подразделения МФЦ закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Работники структурного подразделения МФЦ несут ответственность:

за качество приема комплекта документов у заявителя в случае, если несоответствие представленных документов, указанных в настоящем Административном регламенте, явилось основанием для отказа заявителю
в предоставлении государственной услуги, за исключением комплекта документов принятых по настоянию заявителя;

за своевременность информирования заявителя о результате предоставления государственной услуги посредством МАИС ЭГУ.

4.2. В рамках предоставления государственной услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги.

Контроль предоставления государственной услуги, исполнения положений настоящего Административного регламента и иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений осуществляется председателем Комитета, первым заместителем председателя Комитета.

Контроль осуществляется в следующих формах:

текущий мониторинг предоставления государственной услуги;

проведение плановых на основе годовых планов работы Комитета
и внеплановых по конкретному обращению заявителя проверок, выявление
и устранение нарушений прав граждан;

рассмотрение и анализ отчетов сектора Комитета о предоставлении государственной услуги;

прием, рассмотрение и оперативное реагирование на обращения
и жалобы юридических и физических лиц по вопросам, связанным
с предоставлением государственной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу**

## 5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее – жалоба).

## Заявители имеют право подать жалобу на решения и действия (бездействие), принятые Комитетом, должностными лицами Комитета государственными гражданскими служащими Комитета.

## Порядок подачи жалобы в МФЦ на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ описан в пункте 6.5 Административного регламента.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги,
в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
не является для заявителя обязательным.

5.1.1. Заявитель может подать жалобу, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами
Санкт-Петербурга для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга для предоставления государственной услуги (в случае если основания для отказа в приеме документов не предусмотрены федеральными законами и принятыми
в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами
Санкт-Петербурга);

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии
с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иные нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;

требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;

отказ Комитета, должностного лица Комитета, государственного гражданского служащего Комитета в исправлении допущенных опечаток
и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами
и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона
№ 210-ФЗ.

5.1.2. В случае если жалоба подается через представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем юридического лица или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа
о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

## 5.2. Предмет жалобы.

Жалоба должна содержать:

наименование Комитета, должность и фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица либо государственного гражданского служащего Комитета, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, должностного лица Комитета либо государственного гражданского служащего Комитета, в том числе в случае подачи жалобы в МФЦ или через Портал – вид нарушения, указанный в пункте 5.1.1 настоящего Административного регламента;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением
и действием (бездействием) Комитета, должностного лица Комитета либо государственного гражданского служащего Комитета. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

## 5.3. Исполнительные органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть подана жалоба в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в Комитет, предоставляющий государственную услугу.

Жалоба также может быть подана в вышестоящий орган (вице-губернатору Санкт-Петербурга, координирующему и контролирующему деятельность Комитета).

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя Комитета подается в вышестоящий орган (вице-губернатору Санкт-Петербурга, координирующему и контролирующему деятельность Комитета), либо,
в случае его отсутствия, руководителю Комитета, предоставляющего государственную услугу.

## 5.4. Способы подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба может быть подана:

в электронной форме;

в письменной форме на бумажном носителе.

5.4.1.1. Подача жалобы в письменной форме на бумажном носителе осуществляется:

по почте;

через МФЦ[[2]](#footnote-2);

при личном приеме заявителя в Комитете (в месте предоставления государственной услуги, т.е. в месте, где заявитель подавал заявление
на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

При личном приеме заявитель в письменной форме на бумажном носителе представляет документ, удостоверяющий его личность
в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронной форме могут быть представлены документы, указанные
в пункте 5.1.2 настоящего Административного регламента, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.1.2. Подача жалобы в электронной форме осуществляется
посредством использования сервиса  «Электронная приемная»
по электронному адресу: [letters.gov.spb.ru/reception/form](https://letters.gov.spb.ru/reception/form).

5.4.2. Порядок рассмотрения жалобы.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц и государственных гражданских служащих рассматривается Комитетом.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя Комитета рассматривается вышестоящим органом.

МФЦ, в случае подачи жалобы через МФЦ, обеспечивает передачу жалобы в Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением
о взаимодействии между МФЦ и Комитетом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу
в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы
в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего раздела не применяются, и заявитель уведомляется
о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

В случае если в соответствии с Федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, в разделе должны содержаться следующие подразделы:

информация для заявителя о его праве подать жалобу;

предмет жалобы;

исполнительные органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть подана жалоба;

порядок подачи и рассмотрения жалобы;

сроки рассмотрения жалобы;

результат рассмотрения жалобы;

порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы;

порядок обжалования решения по жалобе;

право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы;

способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Комитет вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать[[3]](#footnote-3) какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае оставления жалобы без ответа Комитет в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщает об этом гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

## 5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы
в Комитете.

Жалоба, поступившая в Комитет либо вышестоящий орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, работником, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Комитетом.

В случае обжалования отказа Комитета в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

## 5.6. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы Комитет принимает одно
из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных
в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;

в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта ИОГВ. Типовая форма акта установлена приложением № 6 к настоящему Административному регламенту.

По результатам проверки при отсутствии в жалобе доводов, подтверждающих наличие указанного заявителем вида нарушения порядка предоставления услуги, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об отказе в рассмотрении жалобы по существу
в связи с несоответствием сведений, изложенных в жалобе, указанному виду нарушения.

Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии
с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

## 5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы Комитет принимает исчерпывающие меры
по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование Комитета, должность, фамилия, имя, отчество
(при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

в случае если жалоба признана не обоснованной – аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Также в ответе о результатах рассмотрения жалобы приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация
о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Комитета, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Комитета, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

## 5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано вице-губернатору Санкт-Петербурга, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность Комитета (191060, Санкт-Петербург, Смольный, т. (812) 576-43-00), в Правительство
Санкт-Петербурга, а также в суд в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством.

## 5.9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

## 5.10. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на Портале.

Информирование заявителей о порядке обжалования решений
и действий (бездействия) осуществляется также при обращении заявителя
по телефонам, адресам электронной почты, а также при личном приеме
по адресам, указанным на официальном сайте Комитета и на Портале.

## 5.11. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок подачи и рассмотрения жалоб заявителей на нарушения их прав при предоставлении государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ).

Жалобы заявителей на организацию предоставления государственных услуг в Комитете подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Законом № 59-ФЗ.

**VI. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ**

При предоставлении государственной услуги структурные подразделения МФЦ осуществляют следующие административные процедуры (действия):

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

прием заявлений заявителей о предоставлении государственной услуги;

направление в Комитет документов, полученных от заявителей;

выдача заявителям документов, полученных от Комитета, по результатам предоставления государственной услуги.

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

6.1.1. Информирование заявителя о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса
о предоставлении государственной услуги.

6.1.1.1. Основанием для начала осуществления информирования заявителя о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ является обращение заявителя лично в МФЦ или по телефону в ЦТО.

6.1.1.1.1. Информирование заявителя о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ осуществляется работником МФЦ
или работником ЦТО.

Также заявитель может самостоятельно обратиться к размещенным
в МФЦ:

инфоматам (инфокиоскам, инфопунктам);

стендам, содержащим информацию, предусмотренную Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.1.1.1.2. Работник МФЦ или работник ЦТО информирует заявителя
по следующим вопросам:

режим работы и адреса МФЦ, время приема документов и выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуги;

наименование, место нахождения, график работы, контактные телефоны органов государственной власти, учреждений и организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг;

круг заявителей;

перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

результат предоставления услуги;

срок предоставления услуги;

основания для отказа в приеме документов и для отказа
в предоставлении услуги;

общая информация о размерах государственной пошлины, иных платежей, установленных нормативными правовыми актами, уплачиваемых заявителем при получении услуги, и о порядке их уплаты;

нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых органами государственной власти, учреждениями и организациями в ходе предоставления услуги.

6.1.1.2. Основанием для начала осуществления информирования заявителя о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, в том числе о поступлении результата предоставления услуги в МФЦ является:

обращение заявителя лично в МФЦ или по телефону в ЦТО;

обращение заявителя на Портал без прохождения авторизации в разделе «Проверка статуса запроса» (доменное имя сайта в сети «Интернет» – gu.spb.ru/status) или получение заявителем уведомлений в «Личном кабинете» на Портале непосредственно после авторизации;

обращение заявителя в мобильное приложение без прохождения авторизации в разделе «Проверка статуса запроса» или получение заявителем уведомлений в «Личном кабинете» в мобильном приложении, а также посредством всплывающих уведомлений непосредственно после авторизации;

поступление заявителю уведомлений по электронной почте,
СМС-сообщений (при выборе заявителем соответствующего способа информирования).

Информирование заявителя посредством уведомлений по электронной почте или СМС-сообщений осуществляется только в случае указания заявителем корректного адреса электронной почты и (или) номера телефона
в заявлении о предоставлении государственной услуги при обращении
в МФЦ.

Информирование заявителя о поступлении результата предоставления услуги в МФЦ осуществляется только в случае если Административным регламентом предусмотрена выдача результата предоставлении услуги
в МФЦ.

Информирование заявителя о ходе выполнения запроса
о предоставлении государственной услуги, в том числе о поступлении результата предоставления услуги, посредством осуществления телефонного звонка работником МФЦ не осуществляется.

6.1.2. Консультирование заявителя о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.1.2.1. Основанием для начала осуществления административной процедуры является обращение заявителя в МФЦ.

6.1.2.2. Консультирование заявителя осуществляется работником МФЦ.

6.1.2.3. При консультировании заявителя работник МФЦ:

разъясняет заявителю порядок предоставления услуги (наименование органа государственной власти, учреждения, организации, принимающего(ей) решение, категории заявителей, форму результата предоставления услуги, срок предоставления услуги);

проверяет комплектность (достаточность) представленных заявителем документов;

проверяет наличие в документах сведений, необходимых для предоставления услуги;

выявляет в документах неудостоверенные исправления, повреждения, нечитаемые части текста либо нечитаемые оттиски штампов, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;

разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных
в документах, и предлагает принять меры по их устранению;

указывает заявителю на наличие оснований для отказа в приеме документов либо предоставлении услуги;

разъясняет порядок и срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуги.

6.1.3. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю полной и понятной информации по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги.

6.1.4. Способом фиксации результата административной процедуры является установление работником МФЦ или ЦТО факта отсутствия
у заявителя вопросов, связанных с предоставлением государственной услуги.

## 6.2. Прием заявления заявителя и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

6.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя (представителя) в МФЦ с документами, указанными в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

6.2.2. Прием документов осуществляется работником МФЦ.

6.2.3. Работник МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения государственной услуги, выполняет следующие действия:

6.2.3.1. Устанавливает личность заявителя на основании паспорта
и иных документов, удостоверяющих личность заявителя в соответствии
с законодательством Российской Федерации.

Для удостоверения личности заявителя работник МФЦ устанавливает:

тождественность заявителя фотографии, содержащейся в предъявленном
им паспорте, ином документе, удостоверяющем личность в соответствии
с законодательством Российской Федерации.

действительность предъявленного паспорта, срок действия паспорта гражданина Российской Федерации, установленный постановлением Правительства Российской Федерации от 08.07.1997 № 828 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка
и описания паспорта гражданина Российской Федерации», срок действия иного документа, удостоверяющего личность (если такой срок указан
в документе).

6.2.3.2. Устанавливает полномочие представителя на основании предъявленных им оригиналов документов, подтверждающих
в установленном порядке его полномочие.

6.2.3.3. Определяет предмет обращения и проводит проверку соответствия документов требованиям, указанным в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

В случае представления заявителем неполного комплекта документов либо несоответствия представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.6 настоящего Административного регламента (далее – несоответствующий комплект документов), работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в документах, предлагает принять меры по их устранению и обратиться за предоставлением государственной услуги повторно.

В случае, когда заявитель настаивает на приеме несоответствующего комплекта документов, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю собственноручно сделать соответствующую запись на заявлении или заполнить сопроводительное письмо к комплекту документов;

6.2.3.4. Формирует запрос о предоставлении государственной услуги
в МАИС ЭГУ.

6.2.3.5. Осуществляет сканирование представленных документов, формирует электронное дело, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить принадлежность документов конкретному заявителю и виду обращения
за государственной услугой;

6.2.3.6. Заверяет электронное дело своей усиленной квалифицированной электронной подписью.

6.2.3.7. По окончании приема документов работник МФЦ выдает заявителю расписку в приеме документов.

6.2.4. В случае если заявитель потребовал отзыва обращения и возврата представленных документов после отправления электронного дела
в Комитет, но до направления комплекта документов на бумажных носителях
в Комитет, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю написать заявление на отзыв обращения, забирает расписку у заявителя (в случае ее наличия), после чего возвращает предоставленные заявителем документы. При этом работник структурного подразделения МФЦ устанавливает соответствующий статус электронного дела в МАИС ЭГУ.

В случае если заявитель потребовал отзыва обращения и возврата предоставленных документов после направления электронного обращения
и комплекта документов на бумажном носителе в Комитет, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю обратиться непосредственно в Комитет.

6.2.5. Результатом административной процедуры является прием работником МФЦ документов, представленных заявителем.

6.2.6. Способом фиксации результата административной процедуры является оформление и выдача заявителю расписки о приеме документов.

## 6.3. Направление в Комитет документов, полученных от заявителя.

6.3.1. Основанием для начала административной процедуры является прием и регистрация работником МФЦ документов, представленных заявителя.

6.3.2. Передача в Комитет документов, полученных от заявителя, осуществляется работником МФЦ.

6.3.3.  Передача документов в Комитет осуществляется в порядке
и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее трех рабочих дней со дня приема документов заявителя в МФЦ.

При этом срок предоставления государственной услуги увеличивается на время, необходимое для передачи указанных документов - до трех рабочих дней со дня принятия запроса в МФЦ.

6.3.4. Результатом административной процедуры является направление работником МФЦ в Комитет принятых от заявителя документов.

6.3.5. Способом фиксации результата административной процедуры является установка статуса в МАИС ЭГУ и отметка в документе, подтверждающем доставку документов в Комитет.

## 6.4. Выдача документов, полученных от Комитета, по результатам предоставления государственной услуги, составление, заверение и выдача на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и документов, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных услуг в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

6.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение МФЦ от Комитета документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

Возврат документов заявителя Комитетом в МФЦ без рассмотрения
не допускается.

6.4.2. Выдача документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, в том числе при наличии технической возможности, составление, заверение и выдача на бумажном носителе выписок
из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и документов, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных услуг в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации, осуществляется работником МФЦ, ответственным за выдачу результата предоставления государственной услуги.

6.4.3. Работник МФЦ, ответственный за выдачу результата предоставления услуги:

осуществляет выдачу результата предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления государственной услуги;

устанавливает необходимый статус в МАИС ЭГУ.

6.4.4. Результатом административной процедуры является выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

6.4.5. Способом фиксации результата административной процедуры является проставление отметки в журнале выдачи документов по форме, утвержденной в МФЦ, и проставление необходимого статуса в МАИС ЭГУ.

## 6.5. Подача жалобы в порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ и работников МФЦ.

6.5.1. Основанием для начала осуществления административной процедуры является подача заявителем в МФЦ жалобы на решения
и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ (далее – жалоба на МФЦ).

6.5.2. Подача жалобы на МФЦ осуществляется работнику МФЦ.

6.5.3. Информация для заявителя о его праве подать жалобу.

Заявитель имеет право подать жалобу на МФЦ в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, комплексного запроса;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации
для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации
для предоставления государственной услуги;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Жалобы на нарушения срока или порядка выдачи документов
по результатам предоставления государственной услуги принимаются Комитетом в порядке, установленном разделом V настоящего Административного регламента.

В случае если жалоба на МФЦ подается через представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. Требования к документам, подтверждающим полномочия, указаны в пункте 5.1.2 настоящего Административного регламента.

6.5.4. Предмет жалобы на МФЦ.

Жалоба на МФЦ должна содержать:

наименование МФЦ, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МФЦ, работника МФЦ, в том числе вид нарушения, указанный в пункте 5.1.1 настоящего Административного регламента;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением
и действием (бездействием) МФЦ, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6.5.5. Способы подачи и рассмотрения жалобы на МФЦ.

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

6.5.5.2. Жалоба на МФЦ может быть направлена:

по почте;

с использованием сети «Интернет» посредством Портала;

при личном приеме заявителя в МФЦ.

При личном приеме заявитель в письменной форме на бумажном носителе представляет документ, удостоверяющий его личность
в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы на МФЦ в электронной форме посредством Портала могут быть представлены документы, указанные в пункте 5.1.1 настоящего Административного регламента, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Заполнение запроса о рассмотрении жалобы через Портал производится заявителем лично при условии авторизации заявителя на Портале посредством ЕСИА[[4]](#footnote-4).

6.5.5.3. Срок рассмотрения жалобы на МФЦ исчисляется со дня регистрации жалобы в МФЦ. Жалоба на МФЦ подлежит рассмотрению
в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МФЦ в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба на МФЦ рассматривается МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ рассматривается Комитетом по информатизации и связи.

6.5.6. Результат рассмотрения жалобы на МФЦ.

По результатам рассмотрения жалобы МФЦ принимает одно
из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения;

в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта МФЦ. Типовая форма акта установлена приложением № 6 к настоящему Административному регламенту.

МФЦ отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии
с требованиями настоящего Административного регламента в отношении
того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

6.5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы МФЦ принимает исчерпывающие меры
по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование МФЦ, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения
о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Также в ответе о результатах рассмотрения жалобы приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация
о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы лицом МФЦ, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

6.5.8. Порядок обжалования решения по жалобе на МФЦ.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано вице-губернатору Санкт-Петербурга, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность МФЦ (191060,
Санкт-Петербург, Смольный проезд, д. 1, лит. Б, телефон (812)576-62-62),
в Правительство Санкт-Петербурга, а также в суд в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством.

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

6.5.10. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на Портале.

Информирование заявителей о порядке обжалования решений
и действий (бездействия) осуществляется также при обращении заявителя
по телефонам, адресам электронной почты, а также при личном приеме
по адресам, указанным на Портале в разделе «МФЦ».

6.5.11. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок подачи и рассмотрения жалоб заявителей на нарушения их прав
при предоставлении государственных услуг, не распространяются
на отношения, регулируемые Законом № 59-ФЗ.

Жалобы заявителей на организацию предоставления государственных услуг в МФЦ подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Законом № 59-ФЗ.

Жалоба заявителя на организацию предоставления государственных услуг в МФЦ, поданная заявителем в МФЦ, рассматривается МФЦ
в соответствии с Законом № 59-ФЗ.

1. Данное требование не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. [↑](#footnote-ref-1)
2. Жалоба на решения, действия (бездействие) ИОГВ, должностных лиц ИОГВ, государственных гражданских служащих ИОГВ при предоставлении государственной услуги может быть подана посредством МФЦ только в случае предоставления указанной услуги посредством МФЦ. [↑](#footnote-ref-2)
3. Под отсутствием возможности прочитать понимается случай, при котором часть текста жалобы и (или) ФИО и (или) почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению. [↑](#footnote-ref-3)
4. Возможность подать жалобу посредством Портала обеспечивается для заявителей, которые подавали запрос о предоставлении государственной услуги через Портал или МФЦ. [↑](#footnote-ref-4)