Приложение

к распоряжению

Архивного комитета Санкт-Петербурга

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

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Архивного комитета Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги «Предоставление сведений, содержащихся в информационных ресурсах администраций районов Санкт-Петербурга (выдача архивных справок, выписок, копий документов, отнесенных к составу архивного фонда Санкт-Петербурга, и иных архивных документов»

уникальный реестровый номер государственной услуги 7800000010000001689

1. **Общие положения**
   1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями   
      и администрациями районов Санкт-Петербурга в сфере предоставления государственной услуги по предоставлению сведений, содержащихся   
      в информационных ресурсах администраций районов Санкт-Петербурга (выдача архивных справок, выписок, копий документов, отнесенных   
      к составу Архивного фонда Санкт-Петербурга, и иных архивных документов).
   2. Заявителями являются физические, юридические лица, индивидуальные предприниматели.

Представлять интересы заявителя вправе представители на основании доверенности, оформленной в установленном порядке и содержащей указание на полномочия доверенного лица по представлению заявителя при предоставлении государственной услуги; договора, в том числе договора между представителем и представляемым, между представляемым и третьим лицом; решения собрания.

* 1. 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 «Администрации районов Санкт-Петербурга» (доменное имя сайта в сети «Интернет» - gov.spb.ru);

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 администраций районов;

при личном обращении на прием к специалистам администраций районов (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 (следующем порядке):

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

по справочным телефонам администраций районов;

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

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.

Справочная информация (место нахождение и график работы администрации района, ее структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу, МФЦ, справочные телефоны, адреса официального сайта) размещена на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга в разделе «Администрации районов Санкт-Петербурга» (доменное имя сайта в сети «Интернет» - gov.spb.ru), на Портале (доменное имя сайта в сети «Интернет» - gu.spb.ru), в том числе в разделе «МФЦ».

# Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: предоставление сведений, содержащихся в информационных ресурсах администраций районов   
Санкт-Петербурга (выдача архивных справок, выписок, копий документов, отнесенных к составу Архивного фонда Санкт-Петербурга, и иных архивных документов).

Краткое наименование государственной услуги: выдача архивных справок.

2.2. Государственная услуга предоставляется администрациями районов Санкт-Петербурга (далее - ИОГВ).

Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги: МФЦ.

Должностным лицам ИОГВ 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, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми   
и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Санкт-Петербурга.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

запрос уточняющих сведений (при необходимости);

письмо с отказом в исполнении заявления с объяснением его причин;

письмо с уведомлением о перенаправлении по принадлежности вопроса;

архивная справка;

архивная выписка;

архивная копия.

Предусмотрены следующие способы получения результата предоставления государственной услуги:

непосредственно в администрации района;

по почте;

в структурном подразделении МФЦ;

в электронной форме посредством Портала.

Результат предоставления государственной услуги учитывается   
в Межведомственной автоматизированной информационной системе предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее - МАИС ЭГУ).

2.4 Срок предоставления государственной услуги:

Архивная справка (выписка, копия) готовится в срок до 30 дней со дня регистрации заявления получателя услуги. В исключительных случаях руководитель органа или учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, вправе продлить срок рассмотрения заявления на 30 дней с письменным уведомлением об этом получателя услуги.

В том случае если в заявлении получателя услуги истребуются документы, не относящиеся к составу хранящихся в фонде ИОГВ документов, такие заявления в течение 7 дней со дня их регистрации направляются по принадлежности в соответствующую организацию, где могут храниться необходимые документы.

Заявления получателей услуги, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений, в течение 7 дней со дня их регистрации возвращаются получателям услуги с сообщением об уточнении и дополнении заявления необходимыми для его исполнения сведениями.

Информирование заявителя о принятом решении осуществляется   
в день принятия решения.

Направление заявителю уведомления о предоставлении государственной услуги - 3 рабочих дня с момента принятия решения о предоставлении государственной услуги.

При обращении заявителя в электронной форме через Портал либо посредством МФЦ информирование о принятом решении осуществляется автоматически в момент фиксации должностным лицом ИОГВ 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 ИОГВ со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю государственной услуги (отказе в предоставлении) заявителю государственной услуги – до трех рабочих дней со дня принятия запроса;

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. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, размещен в сети «Интернет» на сайте Администрации   
Санкт-Петербурга (доменное имя в сети «Интернет» - gov.spb.ru), 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:

- 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.

- заявление о предоставлении государственной услуги ([приложение 1](#P362)-2   
к настоящему Административному регламенту).

При подаче запроса о предоставлении государственной услуги   
в электронной форме необходимость формирования и выгрузки запроса   
с Портала на бумажном носителе отсутствует, а также представление   
скан-образа документа, удостоверяющего личность заявителя   
или представителя, авторизовавшегося на Портале посредством ЕСИА, не требуется.

- 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.

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 3).

В случае обращения за предоставлением государственной услуги через структурные подразделения МФЦ:

заявителю (представителю) необходимо предоставить паспорт гражданина Российской Федерации и (или) иной документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя);

представителю необходимо представить документ, подтверждающий его полномочия.

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. Должностным лицам ИОГВ 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:

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.

Основания для приостановления или отказе в предоставлении государственной услуги действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга не предусмотрены.

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. Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

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 ИОГВ государственной услуги,   
не предусмотрено.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди (при ее наличии) при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги:

срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в ИОГВ 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 ИОГВ 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 ИОГВ регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется при приеме заявления о предоставлении государственной услуги и документов, предусмотренных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента сотрудником ИОГВ в присутствии заявителя, которому выдается расписка   
с присвоенным регистрационным номером.

2.15.2. Информация о сроке и порядке регистрации заявления о предоставлении государственной услуги посредством МФЦ содержится в разделе VI «Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ» настоящего Административного регламента.

2.15.3. При подаче заявления в электронной форме посредством Портала регистрация такого заявления осуществляется в МАИС ЭГУ автоматически в течение одного рабочего дня с момента обращения.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления 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 ИОГВ 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 производства вспомогательных записей (памяток, пояснений).

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

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

Должностные лица ИОГВ, 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 ИОГВ, 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 ИОГВ, 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. Главой администрации района 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. Главой администрации района 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 работниками органов и организаций, предоставляющих государственные услуги в установленных сферах деятельности, иной необходимой инвалидам помощи ИОГВ, предоставляющего государственную услугу, 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 – при однократном обращении в целях подачи документов на предоставление государственной услуги в целях получения результата предоставления государственной услуги - не более 30 минут.

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

2.17.4. Способы предоставления государственной услуги заявителю:

непосредственно при посещении ИОГВ;

почтой России;

в структурном подразделении МФЦ.

2.18.1. Особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу.

Государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу.

Заявление о предоставлении государственной услуги подается в любое структурное подразделение МФЦ вне зависимости от места нахождения заявителя.

2.18.2. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Для обеспечения возможности подачи в электронной форме заявки и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, заявитель должен иметь ключ простой электронной подписи.  
Для получения ключа простой электронной подписи (далее - простая электронная подпись) заявителю необходимо пройти процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - ЕСИА).

Информация о способах и порядке регистрации в ЕСИА представлена на Портале (доменное имя сайта в сети «Интернет» - gu.spb.ru/about-reg). Онлайн-форма предварительной регистрации в ЕСИА размещена на сайте в сети «Интернет» (доменное имя сайта в сети «Интернет» - esia.gosuslugi.ru/registration).

Заявителю, при условии авторизации, предоставляется возможность подать в электронной форме заявку и скан-образы документов (графические файлы), а также электронные документы, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью лица, выдавшего документ, необходимые для предоставления государственной услуги.

# 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

При предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры (действия):

прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги;

передача заявления специалисту ИОГВ, имеющему соответствующие обязанности, отраженные в его должностном регламенте (инструкции);

поиск в архиве необходимых сведений и подготовка ответа;

выдача ответа заявителю;

исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных   
в результате предоставления государственной услуги документах (архивной справки, архивной выписки).

3.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги.

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 ИОГВ;

поступление в ИОГВ документов, указанных в [пункте 2.6](#Par209) настоящего Административного регламента, посредством МФЦ или в электронном виде посредством Портала.

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

Специалист ИОГВ в случае непосредственного обращения заявителя   
в ИОГВ:

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.

При наличии у получателя государственной услуги всех документов, указанных в [пункте 2.6](#Par209) настоящего Административного регламента специалист ИОГВ обеспечивает регистрацию заявления в Единой системе электронного документооборота и делопроизводства исполнительных органов государственной власти в Санкт-Петербурге (далее – ЕСЭДД), в журнале регистрации и МАИС ЭГУ. По завершении регистрации заявления специалистом сектора ИОГВ выдается расписка с указанием перечня принятых документов и даты их принятия.

Специалист ИОГВ в случае получения скан-копий документов из МФЦ в электронном виде (в составе пакетов электронных дел):

фиксирует факт приема документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, в журнале регистрации;

устанавливает соответствующий статус в МАИС ЭГУ.

В случае поступления документов посредством Портала заявление регистрируется в автоматическом режиме в МАИС ЭГУ.

После регистрации заявления в МАИС ЭГУ специалист ИОГВ:

изучает поступившие электронные дела, в том числе приложенные заявителем скан-образы документов (графические файлы);

проверяет комплектность, читаемость скан-образов документов (графических файлов);

устанавливает соответствующий статус в МАИС ЭГУ.

В случае если обращение заявителя, поступившее в электронном виде посредством Портала, подписано усиленной квалифицированной подписью, специалист ИОГВ проводит посредством специального программного обеспечения процедуру проверки действительности усиленной квалифицированной подписи, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов) о предоставлении государственной услуги, предусматривающую проверку соблюдения условий, указанных в [статье 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454305&date=25.12.2023&dst=100088&field=134) Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи".

Максимальный срок административной процедуры с момента получения специалистом ИОГВ документов – 30 минут.

3.1.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является специалист ИОГВ, ответственный за прием и регистрацию заявления о предоставлении государственной услуги.

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

3.1.5. Результатом административной процедуры является:

прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;

отказ в приеме документов.

Информирование заявителя о результате административной процедуры осуществляется в соответствии с [пунктом 1.3.2](#Par168) настоящего Административного регламента.

3.1.6. Способом фиксации результата выполнения действия является зарегистрированное заявление о предоставлении государственной услуги   
в ИОГВ.

В случае поступления заявления о предоставлении государственной услуги и комплекта документов посредством Портала либо через МФЦ фиксация результата выполнения административной процедуры осуществляется с установкой соответствующего статуса электронного дела   
в МАИС ЭГУ.

3.2. Передача заявления специалисту ИОГВ, имеющему соответствующие обязанности, отраженные в его должностном регламенте (инструкции).

3.2.1. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является регистрация заявления на предоставление государственной услуги и передача на исполнение   
в ЕСЭДД.

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

Передача заявления специалисту ИОГВ, имеющему соответствующие обязанности, отраженные в его должностном регламенте (инструкции), осуществляется в соответствии с порядком, установленным Инструкцией по делопроизводству или иным нормативным актом, определяющим порядок прохождения документов. Время исполнения данной процедуры не более   
1 рабочего дня.

3.2.3. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист ИОГВ, имеющий соответствующие обязанности, отраженные в его должностном регламенте.

3.2.4. Критерии принятия решений в рамках административной процедуры.

Критерием принятия решения в рамках данной административной процедуры является наличие соответствующей обязанности в должностном регламенте (инструкции) сотрудника, которому передается заявление   
на исполнение.

3.2.5. Результатом выполнения данной процедуры является получение заявления специалистом ИОГВ, имеющим соответствующие обязанности, отраженные в его должностном регламенте (инструкции).

3.2.6. Результат выполнения действия фиксируется в ЕСЭДД.

3.3. Поиск необходимых сведений и подготовка ответа.

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по поиску необходимых сведений и подготовке ответа является факт завершения административной процедуры по передаче заявления исполнителю.

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

Оформление архивных справок (выписок, копий) осуществляется   
в установленном порядке.

Архивная справка (Приложение 4) оформляется на бланке ИОГВ и содержит название «Архивная справка», подписывается руководителем или уполномоченным им лицом и заверяется печатью.

В тексте архивной справки в хронологической последовательности излагаются события с указанием видов использованных документов, их дат   
и номеров. В архивной справке допускается цитирование документов, а также указание на подлинность документов, включенных в единицу хранения.

В тексте архивной справки данные воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах, а расхождения, несовпадения   
и неточности названия, отсутствие имени, отчества (при наличии), инициалов или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках («Так в документе», «Так в тексте оригинала»). В примечаниях по тексту архивной справки оговариваются неразборчиво написанные, исправленные автором (создателем документа), не поддающиеся прочтению места текста документа («Так в тексте оригинала», «В тексте неразборчиво»), а также наличие или отсутствие отметки о заверении документов, послуживших основанием для составления ответа.

В тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии.

В архивной справке должны быть указаны архивные шифры и номера листов единиц хранения. В архивной справке, объем которой превышает один лист, все листы должны быть прошиты, пронумерованы и заверены печатью ИОГВ.

Архивная выписка оформляется на бланке ИОГВ с обозначением названия («Архивная выписка») и дословно воспроизводит часть текста архивного документа, относящегося к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения. В архивной выписке также может оговариваться подлинность документов, включенных в единицу хранения.

Архивная выписка заверяется ответственным лицом в соответствии с распределением обязанностей между главой администрации района и его заместителями и заверяется печатью. Ниже указывается фамилия исполнителя и его телефон.

Начало и конец каждого извлечения из архивного документа, а также пропуски в его тексте отдельных слов обозначаются в архивной выписке многоточием. Особенности текста архивного документа, воспроизводимого в архивной выписке, оговариваются так же, как в архивной справке.

Оформление архивной выписки осуществляется по аналогии с архивной справкой.

Архивная копия дословно воспроизводит текст архивного документа или его изображение, с указанием архивного шифра и номеров листов.

Архивная копия на бумажном носителе заверяется ответственным лицом в соответствии с распределением обязанностей между главой администрации района и его заместителями и оформление ее осуществляется по аналогии с архивной справкой.

Время выполнения данной процедуры составляет не более 25 дней.

3.3.3. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист ИОГВ, имеющий соответствующие обязанности, отраженные в его должностном регламенте (инструкции).

3.3.4. Критерием принятия решения в рамках данной административной процедуры является выявление необходимых архивных документов для подготовки архивной справки, архивной выписки или архивной копии.

3.3.5. Результатами данной процедуры могут являться:

запрос уточняющих сведений (при необходимости);

письмо с отказом в исполнении заявления с объяснением его причин;

письмо с уведомлением о перенаправлении по принадлежности вопроса;

архивная справка;

архивная выписка;

архивная копия.

3.3.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является уведомление специалиста ИОГВ, ответственного за предоставление государственной услуги о готовности результата административной процедуры.

3.4. Выдача ответа заявителю.

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является факт завершения административной процедуры по поиску необходимых сведений и подготовке ответа.

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

Ответ подписывается руководителем или уполномоченным должностным лицом.

Время выполнения данной процедуры составляет не более 3 дней.

3.4.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является специалист ИОГВ, имеющий соответствующие обязанности, отраженные в его должностном регламенте (инструкции).

3.4.4. Критерием принятия решений в рамках административной процедуры является наличие результата, указанного в п. 3.4.5 настоящего административного регламента.

3.4.5. Результатом данной процедуры является предоставление архивной справки, архивной выписки или архивной копии, письма с отказом   
в исполнении заявления с объяснением его причин или письма с уведомлением о перенаправлении по принадлежности вопроса.

3.4.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры.

Результаты предоставления государственной услуги фиксируются  
в ЕСЭДД, журнале регистрации и МАИС ЭГУ.

3.5. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных   
в результате предоставления государственной услуги документах (архивной справки, архивной выписки).

3.5.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является выявление опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах (на основании письменного обращения заявителя в адрес администрации района, составленного в свободной форме, с указанием способа информирования о результате исправления допущенных опечаток и ошибок в документах, выявления допущенных опечаток и ошибок должностными лицами, ответственными за выполнение административной процедуры).

Заявление об исправлении опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах подается следующими способами:

непосредственно в администрацию района;

посредством организаций федеральной почтовой связи;

через структурное подразделение МФЦ.

В случае обращения с заявлением об исправлении опечаток и ошибок   
в документах, выданных посредством МФЦ, прием и передача таких заявлений, выдача результата их рассмотрения в МФЦ осуществляется   
в соответствии с [разделом VI](#Par715) настоящего Административного регламента.

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

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист ИОГВ, имеющий соответствующие обязанности, отраженные в его должностном регламенте (инструкции).

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

В рамках настоящей административной процедуры специалист ИОГВ, имеющий соответствующие обязанности, отраженные в его должностном регламенте (инструкции):

в случае выявления в выданных в результате предоставления государственной услуги документах опечаток и ошибок – оформляет новый документ (архивную справку, архивную выписку), являющийся результатом предоставления государственной услуги, в который вносятся изменения;

в случае отсутствия в выданных в результате предоставления государственной услуги документах опечаток и ошибок - готовит в произвольной форме письмо в адрес заявителя об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах (далее - письмо об отсутствии опечаток и ошибок);

передает документ (архивную справку, архивную выписку) руководителю ИОГВ или уполномоченному им лицу на подпись   
и проставление оттиска печати;

обеспечивает направление письма об отсутствии опечаток и ошибок заявителю способом, указанным в обращении;

при принятии решения об исправлении опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах - готовит уведомление в адрес заявителя об исправлении опечаток и ошибок и обеспечивает его направление заявителю способом, указанным в обращении.

В случае подачи заявления об исправлении ошибки посредством МФЦ при выборе заявителем получения исправленного результата предоставления государственной услуги в МФЦ указанный результат направляется в МФЦ в электронной форме в течение одного рабочего дня со дня принятия решения об исправлении опечатки и ошибки в выданном заявителю результате предоставления государственной услуги. Передача результата государственной услуги заявителю осуществляется через структурное подразделение МФЦ.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 10 рабочих дней с момента выявления опечаток и ошибок в выданных документах либо поступления в администрацию района сведений о наличии опечаток и ошибок в выданных документах.

3.5.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является выявление администрацией района допущенных опечаток и ошибок в выданных документах или их отсутствие.

3.5.5. Результатом административной процедуры является исправление (выявление отсутствия) допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах и направление заявителю в течение 3 рабочих дней уведомления об исправлении опечаток и ошибок или письма об отсутствии опечаток и ошибок способом, указанным в обращении.

Информирование заявителя о результате административной процедуры осуществляется в соответствии с [пунктом 1.3.2](#Par168) настоящего Административного регламента.

3.5.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация в журнале уведомления об исправлении опечаток и ошибок или письма об отсутствии опечаток и ошибок заявителю.

# IV. Формы контроля за исполнением административного регламента предоставления государственной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем подразделения ИОГВ, имеющий соответствующие полномочия, отраженные в его должностном регламенте (далее – подразделение).

4.1.1. Руководитель подразделения 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 подразделения и работники подразделения, 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 подразделения   
и работников подразделения закрепляется в должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

В частности, работники подразделения 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.

4.1.4. Оператор Портала – Санкт-Петербургское государственного унитарного предприятия «Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр» (далее – СПб ГУП «СПб ИАЦ») – осуществляет контроль за своевременностью доставки электронных заявлений   
на автоматизированные рабочие места «Электронного кабинета должностного лица» сотрудников подразделений ИОГВ.

Персональная ответственность специалистов СПб ГУП «СПб ИАЦ» закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Специалисты СПб ГУП «СПб ИАЦ» несут ответственность:

за технологическое обеспечение работы Портала;

за обеспечение технической поддержки заявителей по вопросам работы  
с Порталом.

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

Руководитель подразделения ежеквартально осуществляет выборочные проверки дел заявителей на предмет правильности принятия работниками подразделения решений; внеплановые проверки в случае поступления жалоб (претензий) граждан в рамках досудебного обжалования.

Оператор Портала осуществляет:

мониторинг прохождения электронных заявлений через МАИС ЭГУ, направление результатов данного мониторинга в КИС по запросу.

Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и даются предложения  
по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц ИОГВ, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Должностные лица ИОГВ несут ответственность в соответствии   
с законодательством Российской Федерации.

Направление межведомственных запросов о представлении документов и информации для осуществления деятельности, не связанной   
с предоставлением государственной услуги, не допускается, а должностные лица ИОГВ, направившие необоснованные межведомственные запросы, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Непредставление (несвоевременное представление) органом   
или организацией по межведомственному запросу документов и информации   
не может являться основанием для отказа в предоставлении заявителю государственной услуги. Должностные лица ИОГВ, не представившие (несвоевременно представившие) запрошенные и находящиеся   
в распоряжении соответствующих органа либо организации документ или информацию, подлежат административной, дисциплинарной или иной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в форме обращения на прием к главе администрации района, курирующему заместителю главы и оперативного реагирования на обращения и жалобы заявителей по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги.

# V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ИОГВ, предоставляющего государственную услугу, должностного лица ИОГВ

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 администрацией района, должностными лицами администрации района, государственными гражданскими служащими администрации района.

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 запроса 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 ИОГВ, должностного лица ИОГВ, государственного гражданского служащего ИОГВ 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 ИОГВ, должность и фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица либо государственного гражданского служащего ИОГВ, 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) ИОГВ, должностного лица ИОГВ либо государственного гражданского служащего ИОГВ, 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) ИОГВ, должностного лица ИОГВ либо государственного гражданского служащего ИОГВ. 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 ИОГВ, предоставляющий государственную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя администрации района также может быть подана Губернатору   
Санкт-Петербурга (191060, Санкт-Петербург, Смольный проезд, д. 1, литера Б, телефон (812) 576-45-01) (далее - вышестоящий орган), непосредственно координирующему и контролирующему деятельность администрации района, предоставляющей государственную услугу, либо, в случае его отсутствия, руководителю администрации района.

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 ИОГВ (в месте предоставления государственной услуги, т.е. в месте, где заявитель подавал запрос   
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).

Заполнение запроса о рассмотрении жалобы через Портал производится заявителем лично при условии авторизации заявителя на Портале посредством ЕСИА[[3]](#footnote-3).

5.4.2. Порядок рассмотрения жалобы.

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

Жалоба на работника подведомственного ИОГВ учреждения (организации) либо на порядок оказания услуги подведомственным ИОГВ учреждением (организацией) рассматривается ИОГВ, в ведении которого находится соответствующее учреждение (организация).

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

МФЦ, в случае подачи жалобы через МФЦ, обеспечивает передачу жалобы в ИОГВ в порядке и сроки, которые установлены соглашением   
о взаимодействии между МФЦ и указанным ИОГВ, 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.

ИОГВ 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[[4]](#footnote-4) какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае оставления жалобы без ответа ИОГВ 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 ИОГВ.

Жалоба, поступившая в ИОГВ 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 ИОГВ.

В случае обжалования отказа ИОГВ 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 ИОГВ 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 № 5 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.

ИОГВ 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 ИОГВ 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 ИОГВ, 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 ИОГВ, 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 ИОГВ, вид которой установлен [законодательством](about:blank) Российской Федерации.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано Губернатору Санкт-Петербурга, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность администрации района (191060, Санкт-Петербург, Смольный проезд, д. 1, литера Б, телефон (812) 576-45-01), 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 ИОГВ 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 ИОГВ 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 запросов заявителей о предоставлении государственной услуги;

направление в ИОГВ документов, полученных от заявителей;

выдача заявителям документов, полученных от ИОГВ, 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](about:blank), установленными Правительством Российской Федерации.

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;

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 (информация про поступление результата указывается в случае выдачи посредством 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 и (или) уведомлений через социальные сети (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 запроса 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.

В случае если государственная услуга предоставляется в рамках комплексного запроса, формирует запрос, действуя от имени заявителя   
без доверенности.

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:

а) в случае если документы заявителя передаются на бумажных носителях указывается следующая информация:

В случае если заявитель потребовал отзыва обращения и возврата представленных документов после отправления электронного дела в ИОГВ, но до направления комплекта документов на бумажных носителях  
в ИОГВ, 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 ИОГВ, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю обратиться непосредственно в ИОГВ.

б) в случае если документы заявителя передаются исключительно   
в электронной форме, указывается следующая информация:

Если заявитель потребовал отзыв обращения до отправления электронного дела в ИОГВ, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю написать заявление на отзыв обращения и забирает расписку у заявителя (в случае   
ее наличия). При этом работник структурного подразделения МФЦ устанавливает соответствующий статус электронного дела в МАИС ЭГУ.

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 ИОГВ 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 ИОГВ документов, полученных от заявителя, осуществляется работником МФЦ.

6.3.3. В случае взаимодействия МФЦ с ИОГВ в электронной форме, работник МФЦ в срок не позднее следующего рабочего дня направляет   
скан-копии документов в ИОГВ.

При отсутствии технической возможности взаимодействия МФЦ   
с ИОГВ в электронной форме передача документов 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 (указывается в случае направления документов на бумажных носителях).

6.3.4. Результатом административной процедуры является направление работником МФЦ в ИОГВ 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 ИОГВ.

6.4. Выдача документов, полученных от ИОГВ, 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 ИОГВ документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

Возврат документов заявителя ИОГВ 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 с 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 ИОГВ в порядке, установленном разделом V 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[[5]](#footnote-5).

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 ИОГВ 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 № 5 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 (указывается адрес и справочный телефон), 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. Возможность подать жалобу посредством Портала обеспечивается для заявителей, которые подавали запрос о предоставлении государственной услуги через Портал или МФЦ. [↑](#footnote-ref-3)
4. Под отсутствием возможности прочитать понимается случай, при котором часть текста жалобы и (или) ФИО и (или) почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению. [↑](#footnote-ref-4)
5. Возможность подать жалобу посредством Портала обеспечивается для заявителей, которые подавали запрос о предоставлении государственной услуги через Портал или МФЦ. [↑](#footnote-ref-5)