



Включен в Реестр
нормативных актов органов
исполнительной власти
Нижегородской области
19 АВГ 2019

№ в реестре
13254-512-153

29.07.2018

No 15.3

О внесении изменений в приказ
главного управления
записи актов гражданского состояния
Нижегородской области
от 20.10.2016 № 259

Внести в приказ главного управления записи актов гражданского состояния Нижегородской области от 20.10.2016 № 259 «Об утверждении административного регламента главного управления записи актов гражданского состояния Нижегородской области по предоставлению государственной услуги «Проставление апостиля на документах о государственной регистрации актов гражданского состояния Нижегородской области, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации» следующие изменения:

1) преамбулу изложить в следующей редакции:

«В соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Нижегородской области от 22 ноября 2007 г. № 430 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг в Нижегородской области» приказываю:»;

2) административный регламент главного управления записи актов гражданского состояния Нижегородской области по предоставлению государственной услуги «Проставление апостиля на документах о государственной регистрации актов гражданского состояния Нижегородской области, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации», утвержденный приказом, изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

И.о.руководителя главного управления



Н.Г.Царева

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу главного управления записи
актов гражданского состояния
Нижегородской области
от 29.07.2019 № 153

«УТВЕРЖДЕН
приказом главного управления записи
актов гражданского состояния
Нижегородской области
от 20.10.2016 № 259
(в редакции приказа
главного управления записи актов
гражданского состояния
Нижегородской области
от 29.07.2019 № 153)

Административный регламент
главного управления записи актов гражданского состояния
Нижегородской области по предоставлению государственной
услуги «Проставление апостиля на документах о
государственной регистрации актов гражданского состояния
Нижегородской области, подлежащих вывозу за пределы
территории Российской Федерации»

(далее - административный регламент)

I. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент разработан главным управлением записи актов гражданского состояния Нижегородской области (далее – Главное управление) в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственной услуги «Проставление апостиля на документах о государственной регистрации актов гражданского состояния Нижегородской области, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации» (далее - государственная услуга) и определяет стандарт предоставления государственной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги, а также формы контроля за предоставлением государственной услуги и досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, государственных гражданских служащих.

1.2. Получателями государственной услуги являются физические или юридические лица, обратившиеся в главное управление записи актов гражданского

состояния Нижегородской области (далее - Главное управление) с запросом о проставлении апостиля (далее - гражданин, заявитель, получатель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Для получения информации гражданами по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе на официальном сайте Главного управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.zags.government-nnov.ru> (далее – официальный сайт Главного управления), а также в государственной информационной системе Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области», федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» граждане вправе обратиться в Главное управление лично, по телефону, в письменном виде почтой.

При личном обращении гражданина должностное лицо Главного управления подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта. Время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления государственной услуги при личном обращении гражданина не должно превышать 15 минут. Время информирования одного гражданина составляет не более 15 минут.

При поступлении обращения в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме консультирование осуществляется в виде письменных ответов, содержащих исчерпывающие сведения по существу поставленных вопросов.

Ответ на поступившее обращение направляется должностным лицом Главного управления по адресу, указанному на почтовом конверте, или электронному адресу.

Письменные обращения граждан по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, включая обращения, поступившие по электронной почте, регистрируются в течение 1 рабочего дня со дня поступления и рассматриваются должностным лицом Главного управления с учетом времени подготовки ответа гражданину в срок, не превышающий 15 дней со дня регистрации обращения.

При ответах на телефонные звонки граждан должностные лица Главного управления подробно, и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Главного управления в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время информирования одного гражданина по телефону составляет не более 10 минут.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо Главного управления осуществляющий информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной виде или по электронной почте либо согласовать другое время устного информирования.

Должностное лицо Главного управления не вправе осуществлять информирование по вопросам, не указанным в абзаце первом настоящего подпункта.

Информация, указанная в абзаце первом настоящего подпункта, предоставляется бесплатно.

1.3.2. Справочная информация о месте нахождении и графике работы Главного управления, адресе официального сайта Главного управления, электронной почте и (или) форме обратной связи, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также обобщенная информация по вопросам предоставления государственной услуги со ссылками на нормативные правовые акты Российской Федерации и Нижегородской области размещаются на официальном сайте Главного управления <http://www.zags.government-nnov.ru>, на сайте государственной информационной системы Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» www.gu.nnov.ru и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - федеральный реестр) и в государственной информационной системе Нижегородской области «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Нижегородской области и органами местного самоуправления муниципальных районов, городских округов, городских и сельских поселений Нижегородской области и подведомственными им организациями» (далее - региональный реестр), а также в печатной форме на информационных стендах, расположенных в местах предоставления государственной услуги.

Главное управление в установленном порядке обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации на официальном сайте Главного управления и в соответствующих разделах регионального реестра и федерального реестра.

1.3.3. На информационных стендах Главного управления и на официальном сайте Главного управления размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

извлечения из текста настоящего административного регламента (полная версия размещена на официальном сайте Главного управления;

место расположения, режим работы, номера телефонов Главного управления, адрес электронной почты Главного управления;

форма заявления на предоставление государственной услуги;

последовательность действий при оказании государственной услуги;

основания для отказа в приеме документов для предоставления государственной услуги;

основания отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги;

иная информация, обязательное предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации.

При изменении информации о предоставлении государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги – «Проставление апостиля на документах о государственной регистрации актов гражданского состояния Нижегородской области, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется главным управлением записи актов гражданского состояния Нижегородской области.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

- проставление апостиля на документах о государственной регистрации актов гражданского состояния Нижегородской области, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации;

- отказ в проставлении апостиля на документах о государственной регистрации актов гражданского состояния Нижегородской области, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.

2.4. Срок проставления апостиля не может превышать 5 рабочих дней со дня регистрации запроса заявителя о проставлении апостиля.

Срок проставления апостиля может быть продлен Главным управлением до 30 рабочих дней в случае необходимости направления Главным управлением запроса, предусмотренного частью 1 статьи 9 Федерального закона от 28 ноября 2015 г. № 330-ФЗ «О проставлении апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации».

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте Главного управления, в государственных информационных системах Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» и региональном реестре, федеральных государственных информационных системах «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и федеральном реестре.

2.6. Для получения государственной услуги заявителя, указанные в пункте 1.2 настоящего административного регламента, обращаются в Главное управление лично, через уполномоченного представителя либо посредством почтового отправления с запросом о проставлении апостиля (далее - запрос).

Запрос должен содержать:

- сведения о заявителе: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для физического лица, наименование и юридический адрес организации - для юридического лица;

- сведения о документе, выданном органом ЗАГС, на который необходимо проставить апостиль: вид документа, серия, номер, дата выдачи документа, наименование органа ЗАГС, выдавшего документ;

- наименование государства предъявления документов;

- подпись заявителя;

- дату составления запроса.

К запросу прилагаются следующие документы:

- 1) документ, удостоверяющий личность заявителя. В случае если за получением государственной услуги обращается представитель заявителя, то представляются также документы, удостоверяющие полномочия представителя;

- 2) документ, выданный органом ЗАГС, на который необходимо проставить апостиль:

- свидетельство о государственной регистрации акта гражданского состояния;

- справка, подтверждающая факт наличия либо отсутствия записи акта гражданского состояния;

- извещение об отсутствии записи акта гражданского состояния;

- 3) документ, подтверждающий факт уплаты государственной пошлины и (или) документ, являющийся основанием для предоставления налоговых льгот.

Факт уплаты государственной пошлины плательщиком подтверждается также с использованием информации об уплате государственной пошлины, содержащейся в Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах, предусмотренной Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ).

При наличии информации об уплате государственной пошлины, содержащейся в Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах, дополнительное подтверждение уплаты плательщиком государственной пошлины не требуется.

2.7. Запрос с приложенными к нему документами, предусмотренными пунктом 2.6 настоящего административного регламента, на бумажных носителях подается при непосредственном обращении заявителя в Главное управление либо посредством почтовой связи.

2.8. Главному управлению запрещается требовать от заявителя:

- 1) 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;

- 2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных

органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) 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 пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

2.9. К документам, необходимым для предоставления государственной услуги, предъявляются следующие требования:

- документы должны содержать реквизиты, наличие которых, согласно законодательству Российской Федерации, является обязательным (номер, дата, подпись, печать (при наличии), основание выдачи, юридический адрес организации, выдавшей документ);

- документы должны быть исполнены четко, подписи должностных лиц и оттиски печатей (при наличии), содержащиеся на документах, должны быть отчетливыми, подпись ответственного лица должна быть расшифрована.

2.10. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются случаи, если:

- запрос о проставлении апостиля не соответствует требованиям, установленным пунктом 2.6 настоящего административного регламента;

- к запросу о проставлении апостиля не приложены документы, указанные в пункте 2.6 настоящего административного регламента, за исключением отсутствия документа, подтверждающего факт уплаты государственной пошлины;

- документ, выданный органом ЗАГС, предназначен для представления в компетентные органы государства, которое не является участником Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов, подписанной в Гааге 5 октября 1961 г.;

- на документе, выданном органом ЗАГС, отсутствуют подпись должностного уполномоченного лица и (или) оттиск печати органа ЗАГС, выдавшего документ;

- в тексте документа, выданного органом ЗАГС, имеются исправления, подчистки, помарки либо текст документа не поддается прочтению;

- подпись лица и (или) оттиск печати органа ЗАГС, содержащиеся на документе, выданном органом ЗАГС, не являются отчетливыми и поддающимися сравнению с образцами, имеющимися в Главном управлении;

- документ, выданный органом ЗАГС, испорчен, ветхий либо заламинирован.

2.11. В предоставлении государственной услуги отказывается по следующим основаниям:

- документ, выданный органом ЗАГС, представленный для проставления апостиля, не соответствует требованиям, предъявляемым к нему Федеральным

законом от 15 ноября 1997 г. № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния» и иными нормативными правовыми актами;

- документ, выданный органом ЗАГС, представленный для проставления апостиля, предназначен для представления в государстве, с которым Российской Федерацией заключен договор (соглашение), отменяющий требование любого вида легализации документов;

- лицо, подписавшее документ, выданный органом ЗАГС, не обладает полномочием на его подписание;

- подпись лица и (или) оттиск печати органа ЗАГС на документе, выданном органом ЗАГС, не соответствуют имеющимся в Главном управлении образцам;

- поступление в Главное управление документально подтвержденной информации о вступлении в законную силу решения суда, которым признан недействительным документ, представленный для предоставления государственной услуги.

2.12. Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрены.

2.13. За проставление апостиля с заявителя взимается государственная пошлина в размере и порядке, установленными главой 25.3 Налогового кодекса Российской Федерации.

Иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди для подачи заявителем запроса о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для ее предоставления, а также при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.15. Документы, указанные в пункте 2.6 настоящего административного регламента, регистрируются в день их поступления в Главное управление.

2.16. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах и должны быть оборудованы в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности, а также с учетом обеспечения доступности мест предоставления государственной услуги для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Кабинеты приема заявителей снабжаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия структурного подразделения, фамилий, имен, отчеств, должностей лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями или скамьями, столами (стойками) для возможности оформления документов, с наличием писчей бумаги, ручек, кроме того, предусматривается оборудование мест хранения верхней одежды, а также доступных мест общественного пользования (туалетов).

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, содержащими информацию, предусмотренную подпунктом 1.3.3 пункта 1.3 настоящего административного регламента.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребностей инвалидов собственник данного объекта обеспечивает инвалидам доступ к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида в дистанционном режиме.

2.17. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- расположение Главного управления в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;

- наличие исчерпывающих сведений о месте, порядке и сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

- наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется предоставление государственной услуги;

- количество взаимодействий заявителей с должностными лицами Главного управления при предоставлении государственной услуги - не более 2-х в случае обращения за получением государственной услуги лично и при условии отсутствия оснований для отказа в приеме документов или для отказа в предоставлении государственной услуги;

- возможность направления документов для предоставления государственной услуги и получения результата предоставления государственной услуги почтовой связью;

- возможность получения заявителем информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием средств телефонной связи.

2.18. Качество предоставления государственной услуги характеризуется:

- отсутствием необоснованных отказов в предоставлении государственной услуги;

- отсутствием нарушений сроков предоставления государственной услуги;

- отсутствием жалоб на некорректное, невнимательное отношение специалистов к заявителям;

- отсутствием жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги.

2.19. Государственная услуга не входит в перечень государственных услуг, оказываемых на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг органами исполнительной власти Нижегородской области, территориальными отделениями государственных внебюджетных фондов, расположенными на территории Нижегородской области, утвержденный постановлением Правительства Нижегородской области от 11 апреля 2013 г. № 218, не предоставляется в электронной форме. Переход на предоставление государственной услуги в электронной форме возможен с момента создания соответствующей информационной и телекоммуникационной инфраструктуры.

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

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя административную процедуру «Проставление апостиля на документах о государственной регистрации актов гражданского состояния Нижегородской области, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации».

3.2. Административная процедура «Проставление апостиля на документах о государственной регистрации актов гражданского состояния Нижегородской области, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации» состоит из следующих административных действий:

- прием и регистрация документов, предоставленных заявителем, либо отказ в приеме документов;

- рассмотрение представленных документов на предмет наличия или отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- проставление апостиля;
- выдача или отправка документов заявителю;
- отказ в предоставлении государственной услуги.

3.3. Прием и регистрация документов, предоставленных заявителем, либо отказ в приеме документов.

Основанием для начала административного действия «Прием и регистрация документов, предоставленных заявителем, либо отказ в приеме документов» является поступление в Главное управление документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего административного регламента.

Прием и регистрацию документов, представленных заявителем, осуществляет работник отдела учета, обработки, хранения, легализации документов и оказания правовой помощи населению Главного управления (далее - специалист отдела).

Административное действие «Прием и регистрация документов, предоставленных заявителем, либо отказ в приеме документов» включает в себя:

1) проверку документов, поступивших от заявителя, на предмет отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.10 настоящего административного регламента.

Специалист отдела при поступлении документов проверяет их на предмет отсутствия предусмотренных пунктом 2.10 настоящего административного регламента оснований для отказа в приеме документов.

Максимальный срок выполнения составляет 3 минуты на каждый документ, предусмотренный пунктом 2.6 настоящего административного регламента;

2) информирование заявителя о наличии оснований для отказа в приеме документов, разъяснение порядка устранения обстоятельств, препятствующих приему документов (если такие обстоятельства устранимы), а также информирование заявителя о порядке обжалования принятого решения об отказе в приеме документов.

В случае наличия предусмотренных пунктом 2.10 настоящего административного регламента, оснований для отказа в приеме документов, представленных заявителем, специалист отдела в устной форме разъясняет заявителю основания для отказа в приеме документов, порядок устранения обстоятельств, препятствующих приему документов (если такие обстоятельства устранимы), а также информирует заявителя о порядке обжалования принятого решения об отказе в приеме документов и возвращает заявителю представленные документы;

3) подготовка и направление заявителю письма об отказе в приеме документов.

По требованию заявителя либо на запрос заявителя о проставлении апостиля, поступивший посредством почтовой связи, специалист отдела готовит проект письма заявителю об отказе в приеме документов (в письменном требовании заявитель указывает способ получения им такого письма: на руки или почтовой связью).

В проекте письма специалист отдела излагает установленные основания для отказа в приеме документов, представленных заявителем, разъясняет заявителю порядок устранения обстоятельств, препятствующих приему документов (если такие обстоятельства устранимы), информирует заявителя о порядке обжалования принятого решения об отказе в приеме документов.

Подготовленный проект письма с приложением документов, представленных заявителем, специалист отдела представляет на подпись руководителю Главного управления (лицу, исполняющему его обязанности).

Руководитель Главного управления (лицо, исполняющее его обязанности) подписывает письмо об отказе в приеме документов, представленных заявителем, и передает специалисту отдела.

Специалист отдела выдает заявителю на руки или направляет почтовой связью по адресу, указанному заявителем, письмо об отказе в приеме документов, представленных заявителем, с приложением представленных документов.

Максимальный срок – не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления запроса заявителя о проставлении апостиля;

4) регистрация документов, поступивших от заявителя, в журнале регистрации заявлений на проставление штампа «Апостиль».

В случае отсутствия предусмотренных пунктом 2.10 настоящего административного регламента оснований для отказа в приеме документов специалист отдела вносит в журнал регистрации заявлений на проставление штампа «Апостиль» запись о приеме документов, представленных заявителем. Ведение журнала регистрации заявлений на проставление штампа «Апостиль» осуществляется в электронном виде с использованием автоматизированной информационной системы.

Максимальный срок составляет 5 минут на каждый из представленных документов, выданных органом ЗАГС;

5) оформление и передача заявителю расписки о приеме документов, представленных заявителем.

Специалист отдела оформляет и передает (лично либо направляет по почте) заявителю расписку о приеме документов, представленных заявителем, с указанием следующих сведений:

- дата приема документов, представленных заявителем;
- сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество физического лица либо наименование юридического лица);
- количество документов, выданных органом ЗАГС;
- название государства предъявления документов, выданных органом ЗАГС;
- порядковый номер записи в журнал регистрации заявлений на проставление штампа «Апостиль»;
- дата получения документов, выданных органом ЗАГС, с проставленным апостилем;
- график приема и выдачи документов;
- номер телефона, по которому заявитель в течение срока предоставления государственной услуги может получить информацию о ходе предоставления государственной услуги;

- фамилия, инициалы, должность и подпись специалиста отдела, принявшего документы.

Максимальный срок выполнения составляет: 5 минут – в случае вручения расписки заявителю при личном обращении с запросом о проставлении апостиля, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления запроса заявителя о проставлении апостиля, - в случае направления расписки почтовым отправлением.

3.4. Рассмотрение представленных документов на предмет наличия или отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Основанием для начала административного действия «Рассмотрение представленных документов на предмет наличия или отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги» является внесение в журнал регистрации заявлений на проставление штампа «Апостиль» записи о приеме документов, представленных заявителем.

Административное действие «Рассмотрение представленных документов на предмет наличия или отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги» включает в себя:

1) проверку документов, поступивших от заявителя, на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 2.11 настоящего административного регламента.

Специалист отдела после внесения в журнал регистрации заявлений на проставление штампа «Апостиль» записи о приеме документов, представленных заявителем, проверяет их на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 2.11 настоящего административного регламента.

Максимальный срок не должен превышать 20 минут на каждый документ, выданный органом ЗАГС;

2) формирование и направление в Федеральное казначейство (его территориальный орган) запроса о предоставлении информации об уплате заявителем государственной пошлины за предоставление государственной услуги.

В случае отсутствия в составе документов, представленных заявителем, документа, подтверждающего факт уплаты заявителем государственной пошлины за предоставление государственной услуги, специалист отдела формирует запрос в Федеральное казначейство (его территориальный орган) о предоставлении информации об уплате заявителем государственной пошлины за предоставление государственной услуги. Запрос формируется и направляется с использованием программно-технических средств по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия либо на бумажном носителе почтовой связью.

Специалист отдела в письменной форме, на личном приеме, с использованием средств телефонной связи либо посредством электронной почты информирует заявителя о направлении запроса в Федеральное казначейство (его территориальный орган).

Максимальный срок - не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления запроса заявителя о проставлении апостиля.

При получении из Федерального казначейства (его территориального органа) запрашиваемой информации специалист отдела осуществляет действия,

предусмотренные подпунктом 1 пункта 3.4 настоящего административного регламента, в день получения ответа;

3) формирование и направление в орган ЗАГС, выдавший документ, подлежащий апостилированию, запрос о предоставлении образца подписи, оттиска печати органа ЗАГС и (или) информации о полномочиях должностного лица, подписавшего документ.

При отсутствии в Главном управлении образца подписи, оттиска печати органа ЗАГС и (или) информации о полномочиях должностного лица, подписавшего документ, выданный органом ЗАГС, специалист отдела оформляет запрос в соответствующий орган ЗАГС на получение отсутствующей информации.

В запросе также указывается, что в случае невозможности предоставления образца подписи лица и (или) оттиска печати органа ЗАГС, от которого исходит документ, в ответе на запрос должна содержаться информация о подтверждении или неподтверждении соответствующим органом ЗАГС факта совершения документа.

Максимальный срок выполнения - 15 минут;

4) информирование заявителя о продлении срока предоставления государственной услуги.

Специалист отдела в письменной форме, на личном приеме, с использованием средств телефонной связи либо посредством электронной почты информирует заявителя о направлении запроса в орган ЗАГС и о продлении срока предоставления государственной услуги в соответствии с пунктом 2.4 настоящего административного регламента.

При получении отсутствующей информации специалист отдела осуществляет действия, предусмотренные подпунктом 1 пункта 3.4 настоящего административного регламента, в день получения ответа органа ЗАГС;

5) принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

После завершения административного действия «Рассмотрение представленных документов на предмет наличия или отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги» специалист отдела принимает решение о предоставлении государственной услуги (в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 2.11 настоящего административного регламента) либо об отказе в предоставлении государственной услуги (в случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 2.11 настоящего административного регламента).

3.5. Проставление апостиля.

Основанием для начала административного действия «Проставление апостиля» является принятие специалистом отдела решения о предоставлении государственной услуги.

Административное действие «Проставление апостиля» включает в себя:

1) проставления оттиска штампа «Апостиль».

Проставление апостиля осуществляется путем проставления оттиска штампа «Апостиль» либо с использованием информационных автоматизированных систем с его последующим заполнением.

Проставление апостиля осуществляется на оборотной стороне документа, выданного органом ЗАГС, либо на отдельном листе бумаги формата А4, скрепляемом с документом.

В случае проставления апостиля на отдельном листе бумаги формата А4 листы документа, выданного органом ЗАГС, и лист с апостилем нумеруются и прошиваются нитью любого цвета.

На обороте листа с текстом апостиля:

- место прошивки заклеивается с помощью плотной бумажной «звездочки» и скрепляется оттиском печати Главного управления с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации (далее - гербовая печать). Оттиск гербовой печати, проставляемый на месте бумажной «звездочки», должен располагаться равномерно на «звездочке» и на листе;
- производится запись о количестве прошитых, пронумерованных и скрепленных оттиском гербовой печати листов с проставлением подписи лица, уполномоченного на подписание апостиля.

Текст в апостиле должен быть напечатан или четко написан от руки, подчистки не допускаются, приписки, зачеркнутые слова и иные исправления оговариваются лицом, его подписавшим, и подтверждаются его подписью и оттиском гербовой печати. При проставлении в пункте 9 апостиля оттиска гербовой печати допускается выступ оттиска за рамки апостиля.

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

Максимальный срок составляет 20 минут на каждый документ, выданный органом ЗАГС;

2) внесение соответствующей записи в реестр апостилей Главного управления.

Специалист отдела вносит в реестр апостилей Главного управления соответствующую запись, в которой указываются:

- порядковый номер апостиля (пункт 8 апостиля);
- дата проставления апостиля (пункт 6 апостиля);
- фамилия и должность лица, подписавшего апостиль (пункт 7 апостиля);
- наименование и реквизиты документа, на который проставлен апостиль;
- фамилия и должность лица, подписавшего документ (пункты 2 и 3 апостиля соответственно);
- сумма и дата платежа государственной пошлины за проставление апостиля (если заявитель освобожден от уплаты государственной пошлины, указывается основание освобождения заявителя от уплаты государственной пошлины).

Ведение реестра апостилей Главного управления может осуществляться как в бумажном, так и в электронном виде, в том числе с использованием автоматизированных информационных систем.

Максимальный срок составляет 5 минут на каждый документ, выданный органом ЗАГС.

3.6. Выдача или отправка документов заявителю.

Основанием для начала административного действия «Выдача или отправка документов заявителю» является внесение специалистом отдела записи о проставлении апостиля в реестр апостилей Главного управления.

Административное действие «Выдача или отправка документов заявителю» включает в себя:

1) ознакомление заявителя с перечнем выдаваемых документов, выдача документов заявителю, получение расписки заявителя в получении документов.

Выдача документов заявителю осуществляется при предъявлении расписки о приеме документов и документа, удостоверяющего личность заявителя. В случае утраты расписки документы выдаются заявителю при предъявлении им документа, удостоверяющего личность.

Специалист отдела знакомит заявителя с перечнем выдаваемых документов. Заявитель расписывается в получении документов в соответствующей графе реестра апостилей Главного управления.

Максимальный срок составляет 5 минут;

2) направление апостилированных документов в орган ЗАГС по месту жительства заявителя.

В случае поступления документов и запроса о предоставлении государственной услуги почтовой связью специалист отдела отправляет письмо и документы, выданные органом ЗАГС, в орган ЗАГС по месту жительства заявителя посредством регистрируемого почтового отправления с уведомлением о вручении.

После отправки письма и документов, выданных органом ЗАГС, заявителю специалист отдела вносит в соответствующую графу реестра апостилей Главного управления отметку об отправке документов заявителю с указанием даты отправки и номера письма.

Максимальный срок - не позднее рабочего дня, следующего за днем внесения специалистом отдела записи о проставлении апостиля в реестр апостилей Главного управления.

3.7. Отказ в предоставлении государственной услуги.

Основанием для начала административного действия «Отказ в предоставлении государственной услуги» является установление специалистом отдела наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 2.11 настоящего административного регламента.

Административное действие «Отказ в предоставлении государственной услуги» включает в себя:

1) внесение в журнал регистрации заявлений на проставление штампа «Апостиль» запись об установленном основании для отказа в предоставлении государственной услуги.

Специалист отдела вносит в журнал регистрации заявлений на проставление штампа «Апостиль» запись об установленном основании для отказа в предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок составляет 5 минут;

2) информирование заявителя об установленных основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги, разъяснение заявителю порядка

обжалования принятого решения об отказе, возврат заявителю представленных документов.

Специалист отдела в письменной форме, на личном приеме, с использованием средств телефонной связи либо посредством электронной почты информирует заявителя об установленных основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги, разъясняет заявителю порядок обжалования принятого решения об отказе. Специалист отдела возвращает заявителю представленные документы (за исключением запроса о проставлении апостиля) на личном приеме или посредством регистрируемого почтового отправления с уведомлением о вручении.

В случае, если представленные документы возвращаются заявителю на личном приеме, заявитель расписывается в получении документов и проставляет дату их получения на запросе заявителя о проставлении апостиля.

Максимальный срок составляет 10 минут.

В случае направления представленных документов заявителю почтовой связью специалист отдела вносит в журнал регистрации заявлений на проставление штампа «Апостиль» сведения о дате и номере исходящего письма.

Максимальный срок - не позднее рабочего дня, следующего за днем внесения специалистом отдела записи об установленном основании для отказа в предоставлении государственной услуги в реестр апостилей Главного управления;

3) подготовка и направление заявителю письма об отказе в предоставлении государственной услуги.

По требованию заявителя либо на запрос заявителя о проставлении апостиля, поступивший посредством почтовой связи, специалист отдела готовит проект письма об отказе в предоставлении государственной услуги.

В проекте письма специалист отдела информирует заявителя об установленных основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги, разъясняет заявителю порядок обжалования принятого решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

Специалист отдела передает проект письма с приложением документов, представленных заявителем для проставления апостиля, на подпись руководителю Главного управления (лицу, исполняющему его обязанности).

Руководитель Главного управления (лицо, исполняющее его обязанности) подписывает письмо об отказе в предоставлении государственной услуги и передает его специалисту отдела.

Специалист отдела выдает заявителю письмо об отказе в предоставлении государственной услуги, возвращает документы, представленные заявителем для предоставления государственной услуги, либо направляет письмо об отказе в предоставлении государственной услуги с приложением документов, представленных заявителем для предоставления государственной услуги, почтовым отправлением.

Заявитель расписывается в получении письма об отказе в предоставлении государственной услуги и представленных документов и проставляет дату их получения на запросе заявителя о проставлении апостиля.

В случае направления письма об отказе в предоставлении государственной услуги и представленных документов заявителю почтовой связью специалист отдела вносит в журнал регистрации заявлений на проставление штампа «Апостиль» сведения о дате и номере исходящего письма.

Максимальный срок - не позднее рабочего дня, следующего за днем внесения специалистом отдела записи об установленном основании для отказа в предоставлении государственной услуги в реестр апостилей Главного управления.

3.8. Исправление допущенных опечаток и ошибок.

Основанием для начала административной процедуры «Исправление допущенных опечаток и ошибок» является поступление в Главное управление заявления об исправлении допущенных опечаток и/или ошибок.

Гражданин в случае обнаружения в штампе «Апостиль» либо документах, оформляемых и вручаемых (направляемых) гражданину в соответствии с подпунктами 3, 5 пункта 3.3, подпунктом 4 пункта 3.4, подпунктом 2 пункта 3.6, подпункта 3 пункта 3.7 настоящего административного регламента, опечаток и/или ошибок, обращается в Главное управление с заявлением об исправлении опечаток и/или ошибок лично, через уполномоченного представителя либо посредством почтового отправления.

Заявление должно содержать:

- сведения о заявителе: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для физического лица, наименование и юридический адрес организации - для юридического лица;
- сведения о документе, в котором допущена опечатка и/или ошибка;
- указание на конкретные опечатки и/или ошибки, допущенные в документе;
- подпись заявителя;
- дату составления заявления.

К заявлению прилагаются следующие документы:

- 1) документ, удостоверяющий личность заявителя. В случае если за получением государственной услуги обращается представитель заявителя, то представляются также документы, удостоверяющие полномочия представителя;
- 2) документ, в котором допущена опечатка и/или ошибка.

Административная процедура «Исправление допущенных опечаток и ошибок» включает в себя следующие административные действия:

- проверка документов, ранее выданных заявителю и поступивших от заявителя в связи с допущенными в них опечатками и/или ошибками, на предмет наличия в них опечаток и/или ошибок.

Специалист отдела при поступлении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и приложенных к нему документов проверяет их на предмет наличия опечаток и/или ошибок, указанных в заявлении гражданина.

Максимальный срок выполнения административного действия составляет 3 минуты на каждый документ, в котором, по мнению заявителя, допущены опечатки и/или ошибки;

- информирование заявителя о наличии оснований для отказа в исправлении опечаток и/или ошибок, о порядке обжалования принятого решения об отказе в исправлении опечаток и/или ошибок.

В случае отсутствия в представленных заявителем документах опечаток и/или ошибок, допущенных специалистом Главного управления, предоставляющим государственную услугу, руководителем Главного управления (лицом, исполняющим его обязанности), специалист отдела в устной форме разъясняет заявителю основания для отказа в исправлении опечаток и/или ошибок, а также информирует заявителя о порядке обжалования принятого решения об отказе в исправлении опечаток и/или ошибок и возвращает заявителю представленные документы.

По требованию заявителя либо на заявление об исправлении опечаток и/или ошибок, поступившее посредством почтовой связи, специалист отдела готовит проект письма заявителю об отказе в исправлении опечаток и/или ошибок (в письменном требовании заявитель указывает способ получения им такого письма: на руки или почтовой связью).

В проекте письма специалист отдела излагает установленные основания для отказа исправлении опечаток и/или ошибок, информирует заявителя о порядке обжалования принятого решения об отказе в исправлении опечаток и/или ошибок.

Подготовленный проект письма с приложением документов, представленных заявителем, специалист отдела представляет на подпись руководителю Главного управления (лицу, исполняющему его обязанности).

Руководитель Главного управления (лицо, исполняющее его обязанности) подписывает письмо об отказе в исправлении опечаток и/или ошибок и передает специалисту отдела.

Специалист отдела выдает заявителю на руки или направляет почтовой связью по адресу, указанному заявителем, письмо об отказе в исправлении опечаток и/или ошибок с приложением представленных документов.

Максимальный срок выполнения административного действия – не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления об исправлении опечаток и/или ошибок;

- исправление допущенных опечаток и /или ошибок.

Исправлению подлежат опечатки и/или ошибки, допущенные специалистом Главного управления, предоставляющим государственную услугу, руководителем Главного управления (лицом, исполняющим его обязанности) в процессе оказания государственной услуги. Под опечаткой (ошибкой) для целей настоящего административного регламента понимается внесение в штамп «Апостиль» и/или документы, оформляемые и вручаемые (направляемые) гражданину в соответствии с подпунктами 3, 5 пункта 3.3, подпунктом 4 пункта 3.4, подпунктом 2 пункта 3.6, подпункта 3 пункта 3.7 настоящего административного регламента, сведений, не соответствующих сведениям, содержащимся в запросе и документах, указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента.

В случае наличия в представленных заявителем документах (за исключением апостилированного документа, если опечатки и/или ошибки допущены при заполнении штампа «Апостиль») опечаток и/или ошибок, допущенных специалистом Главного управления, предоставляющим государственную услугу, руководителем Главного управления (лицом, исполняющим его обязанности), специалист отдела вновь оформляет и вручает (направляет) заявителю документы,

оформляемые и вручаемые (направляемые) гражданину в соответствии с подпунктами 3, 5 пункта 3.3, подпунктом 4 пункта 3.4, подпунктом 2 пункта 3.6, подпункта 3 пункта 3.7 настоящего административного регламента, в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим административным регламентом соответственно для каждого из документов.

В случае наличия опечаток и/или ошибок, допущенных при заполнении штампа «Апостиль», специалист отдела разъясняет заявителю порядок получения повторного документа о государственной регистрации актов гражданского состояния, предусмотренный административным регламентом предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации, утверждённым приказом Министерства юстиции Российской Федерации от 28 декабря 2018 г. № 307.

По требованию заявителя либо на заявление об исправлении опечаток и/или ошибок, поступившее посредством почтовой связи, специалист отдела готовит проект письма заявителю с разъяснением порядка получения повторного документа о государственной регистрации актов гражданского состояния (в письменном требовании заявитель указывает способ получения им такого письма: на руки или почтовой связью).

Подготовленный проект письма с приложением документов, представленных заявителем, специалист отдела представляет на подпись руководителю Главного управления (лицу, исполняющему его обязанности).

Руководитель Главного управления (лицо, исполняющее его обязанности) подписывает письмо с разъяснением порядка получения повторного документа о государственной регистрации актов гражданского состояния и передает специалисту отдела.

Специалист отдела выдает заявителю на руки или направляет почтовой связью по адресу, указанному заявителем, письмо с разъяснением порядка получения повторного документа о государственной регистрации актов гражданского состояния с приложением представленных документов.

Максимальный срок выполнения административного действия – не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления об исправлении опечаток и/или ошибок.

После получения заявителем повторного документа о государственной регистрации актов гражданского состояния, исправление опечаток и/или ошибок, допущенных при заполнении штампа «Апостиль», осуществляется путём проставления штампа «Апостиль» на повторном документе о государственной регистрации актов гражданского состояния в порядке и в сроки, предусмотренные разделом 3 настоящего административного регламента.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий (внутренний) контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Главного управления положений

настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами, специалистами осуществляется руководителем Главного управления в соответствии с его должностным регламентом.

4.2. Порядок и периодичность осуществления текущего (внутреннего) контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, устанавливается локальным нормативным актом Главного управления.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение комплексных, тематических, плановых и внеплановых проверок, направленных на выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, а также проверку исполнения положений настоящего административного регламента.

Плановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами Главного управления в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным локальным нормативным актом Главного управления.

Внеплановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами Главного управления на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Главного управления, принятые или осуществляемые в ходе предоставления государственной услуги.

4.4. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем широкого доступа к информации о деятельности Главного управления, включая возможность получения информации по телефону, а также в письменной или электронной форме по запросу.

4.5. Руководитель Главного управления и должностные лица Главного управления, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и процедуры предоставления государственной услуги, решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

4.6. По результатам контроля принимаются решения об устранении допущенных нарушений, о наложении взысканий в соответствии с действующим законодательством.

4.7. Персональная ответственность должностных лиц Главного управления закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Главного управления, а также должностных лиц

5.1. Заинтересованные лица (далее – заявители) имеют право обратиться в Главное управление с жалобой на решения и действия (бездействие) Главного управления, должностного лица Главного управления, государственного гражданского служащего в Главном управлении.

Жалобы на решения, принятые Главным управлением, подаются в вышестоящий орган - Правительство Нижегородской области и (или) вышестоящему должностному лицу - заместителю Губернатора, заместителю Председателя Правительства Нижегородской области, курирующему деятельность Главного управления.

5.2. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с пунктом 1.3 настоящего административного регламента.

5.3. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Главного управления, должностных лиц Главного управления, осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30 июля 2010 г. № 168, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 2 августа 2010 г. № 31, ст. 4179);

постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 23 ноября 2012 г. № 271, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 26 ноября 2012 г. № 48, ст. 6706);

постановлением Правительства Нижегородской области от 5 апреля 2013 г. № 206 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Нижегородской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» («Правовая среда» от 8 июня 2013 г. № 62(1618) - приложение к газете «Нижегородские новости» от 8 июня 2013 г. № 100(5193)).

5.4. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Нижегородской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) 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 иными нормативными правовыми актами Нижегородской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области;

7) отказ Главного управления, должностных лиц Главного управления, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) 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 Нижегородской области;

10) 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.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления государственной услуги.

В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) Главного управления, должностного лица Главного управления может быть подана заявителем в Главное управление посредством:

а) официального сайта Главного управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) государственной информационной системы Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования) с

использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование Главного управления, должностных лиц Главного управления, осуществляющих полномочия по предоставлению государственной услуги, решение и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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) или почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется посредством системы досудебного обжалования);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Главного управления, должностных лиц Главного управления, осуществляющих полномочия по предоставлению государственной услуги;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Главного управления, должностных лиц Главного управления, осуществляющих полномочия по предоставлению государственной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

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

в) 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.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Заявитель имеет право обратиться в Главное управление за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10. Жалоба, поступившая в Главное управление, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается

должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Главного управления, должностных лиц Главного управления, осуществляющих полномочия по предоставлению государственной услуги, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию Главного управления, Главное управление в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации 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.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Главным управлением 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 Нижегородской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.12. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

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

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

5.13. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.11 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме либо в форме электронного документа, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах. В случае, если жалоба была направлена с использованием системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством данной системы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностных лицах Главного управления, осуществляющих полномочия по предоставлению государственной услуги, решение или действия (бездействие) которых обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;
д) принятое по жалобе решение;
е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.15. Заявитель вправе обжаловать принятое по результатам рассмотрения жалобы решение в вышестоящий орган государственной власти, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.16. Информация, указанная в настоящем разделе, размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и в государственной информационной системе Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области».
