

## УТВЕРЖДЕН

приказом управления записи  
актов гражданского состояния  
Ставропольского края

от «29» декабря 2016г. № 338 о/д

### АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления управлением записи актов гражданского состояния Ставропольского края государственной услуги «Проставление апостиля на официальных документах, выданных компетентными органами Российской Федерации, расположенными на территории Ставропольского края, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия и подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации»

#### I. Общие положения

##### Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления управлением записи актов гражданского состояния Ставропольского края государственной услуги «Проставление апостиля на официальных документах, выданных компетентными органами Российской Федерации, расположенными на территории Ставропольского края, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия и подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации» (далее соответственно – Административный регламент, управление, государственная услуга) устанавливает стандарт предоставления государственной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями управления, должностными лицами управления, порядок взаимодействия управления, его должностных лиц с заявителями, указанными в пункте 2 настоящего Административного регламента, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, учреждениями и организациями при предоставлении государственной услуги.

##### Круг заявителей

2. Заявителем при предоставлении государственной услуги является любое физическое или юридическое лицо, а также физическое лицо,

имеющее право в соответствии с законодательством Российской Федерации выступать от имени физического или юридического лица при взаимодействии с управлением при предоставлении государственной услуги (далее – уполномоченный представитель заявителя), обратившееся в управление с заявлением о предоставлении государственной услуги.

### Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – официальный сайт управления, сеть «Интернет») и электронной почты управления:

1) местонахождение управления:

юридический адрес: 355025, город Ставрополь, площадь Ленина, дом 1;

фактический адрес: 355025, город Ставрополь, улица Мира, дом 337;

2) график работы управления: понедельник – пятница с 9.00 часов до 18.00 часов (перерыв с 13.00 до 14.00 часов); суббота, воскресенье – выходные дни. В предпраздничные дни время работы сокращается на один час;

3) телефон управления, по которому можно получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги: 8 (8652) 23-20-31;

4) факс управления: 8 (8652) 35-24-22;

5) адрес официального сайта управления: [www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru);

6) адрес электронной почты управления: [mail@stavzags.ru](mailto:mail@stavzags.ru).

4. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах официального сайта и электронной почты управления, а также о порядке предоставления государственной услуги и перечне документов, необходимых для ее получения, размещается:

на официальном сайте управления ([www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru));

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru));

на информационных стендах и (или) настольных информационных системах, размещаемых в управлении и его территориально удаленных структурных подразделениях.

5. Получение информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги, графике работы управления, а также сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляется при:

1) личном обращении заявителя в управление по адресу: 355025, город Ставрополь, улица Мира, дом 337;

2) устно по телефону: 8 (8652) 23-20-31;

3) в письменной форме путем направления почтовых отправлений в управление по адресу: 355025, город Ставрополь, площадь Ленина, дом 1;

4) посредством направления письменных обращений в управление по факсу: 8 (8652) 35-24-22;

5) посредством направления обращений в форме электронного документа на адрес электронной почты управления: mail@stavzags.ru.

6) посредством сети «Интернет»:

на официальном сайте управления ([www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru));

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)).

7) на информационных стендах и (или) настольных информационных системах, устанавливаемых в управлении и его территориально удаленных структурных подразделениях.

Информация предоставляется бесплатно.

6. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления государственной услуги (далее – информирование) являются:

достоверность изложения информации;

конкретность изложения информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

7. Информирование заявителей о порядке оказания государственной услуги осуществляется в виде:

индивидуального информирования;

публичного информирования.

8. Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования;

размещения информации в сети «Интернет» на официальном сайте управления ([www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru)), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), в государственной

информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)), на информационных стендах и (или) настольных информационных системах, устанавливаемых в управлении и его территориально удаленных структурных подразделениях.

9. Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается должностными лицами управления, в должностные обязанности которых входит осуществление консультирования по вопросам предоставления государственной услуги, при личном приеме и по телефону в рабочее время.

10. Информация по вопросам предоставления государственной услуги включает следующие сведения:

- местонахождение и график работы управления;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к их оформлению;
- размеры государственной пошлины за предоставление государственной услуги;
- срок предоставления государственной услуги;
- перечень оснований для отказа в приеме документов, а также перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги;
- иная информация о порядке предоставления государственной услуги.

11. При индивидуальном устном информировании при личном приеме время ожидания заявителя не должно превышать 15 минут.

На индивидуальное устное информирование при личном приеме каждого заявителя должностное лицо управления, осуществляющее информирование, выделяет не более 10 минут.

12. При индивидуальном устном информировании по телефону ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица управления, принявшего телефонный звонок. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

При устном обращении заявителя должностное лицо управления, осуществляющее информирование, дает ответ на поставленные вопросы самостоятельно.

При отсутствии у должностного лица управления, принявшего телефонный звонок, возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, должностное лицо предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме или в форме электронного документа, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования, либо переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо управления, либо сообщить

телефонный номер, по которому можно получить интересующую заявителя информацию.

Должностное лицо управления, осуществляющее индивидуальное устное информирование по телефону, должно:

корректно относиться к заявителям;

во время телефонного разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка по другому телефонному аппарату;

в конце информирования кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

Должностное лицо управления, осуществляющее информирование, не вправе осуществлять информирование заявителей, выходящее за рамки стандартных процедур и условий оказания государственной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителя.

13. Индивидуальное письменное информирование заявителей осуществляется путем направления заявителю ответа в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении заявителя, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении заявителя, в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

При индивидуальном письменном информировании ответы на письменные обращения заявителей даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

ответы на поставленные вопросы;

должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;

фамилию и инициалы исполнителя;

номер телефона исполнителя.

14. Публичное информирование заявителей проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, а также путем размещения информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте управления ([www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru)), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)) и на информационных стендах и (или) настольных информационных системах, устанавливаемых в управлении и его территориально удаленных структурных подразделениях.

15. На информационных стендах и (или) настольных информационных системах, устанавливаемых в управлении и его территориально удаленных

структурных подразделениях, размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии следующие информационные материалы:

исчерпывающая информация о порядке предоставления государственной услуги в виде блок-схемы предоставления государственной услуги (далее – блок-схема) (приложение 2 к настоящему Административному регламенту);

извлечения из настоящего Административного регламента (полная версия размещается в сети «Интернет» на официальном сайте управления ([www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru)), включающие в себя:

местонахождение и график работы управления, номер кабинета, в котором предоставляется государственная услуга, фамилии, имена, отчества и должности соответствующих должностных лиц;

срок предоставления государственной услуги;

исчерпывающий перечень документов, представляемых для предоставления государственной услуги, и требования к этим документам;

формы документов для заполнения, образцы заполнения документов; исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов или в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

16. В сети «Интернет» на официальном сайте управления ([www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru)) размещаются следующие информационные материалы:

полное наименование и почтовый адрес управления; справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления государственной услуги;

адреса электронной почты управления;

текст настоящего Административного регламента с блок-схемой, отображающей алгоритм прохождения административных процедур;

полная версия информационных материалов, содержащихся на информационных стендах и (или) настольных информационных системах, устанавливаемых в управлении и его территориально удаленных структурных подразделениях.

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

17. Наименование государственной услуги – государственная услуга «Проставление апостиля на официальных документах, выданных компетентными органами Российской Федерации, расположенными на территории Ставропольского края, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия и подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации».

Наименование органа исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющего государственную услугу, а также наименования всех иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги

18. Государственная услуга предоставляется управлением записи актов гражданского состояния Ставропольского края.

Ответственным за предоставление государственной услуги является должностное лицо управления, в должностные обязанности которого входит предоставление государственной услуги и осуществление консультирования по вопросам предоставления государственной услуги (далее – должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги).

19. При предоставлении государственной услуги в целях получения информации, касающейся уплаты заявителем государственной пошлины за проставление апостиля, необходимой для предоставления государственной услуги, в том числе для проверки сведений, представляемых заявителями, управление осуществляет взаимодействие с Федеральным казначейством.

20. Для получения государственной услуги заявителю не требуется обращаться за услугами, необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

21. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утверждаемый нормативным правовым актом Правительства Ставропольского края.

Описание результата предоставления государственной услуги

22. Результатом предоставления государственной услуги является: проставление апостиля на официальном документе, выданном компетентным органом Российской Федерации, расположенным на территории Ставропольского края, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия и подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации (далее – официальный документ);

отказ в предоставлении государственной услуги с разъяснением оснований отказа.

23. Юридическим фактом завершения предоставления государственной услуги является выдача (отправка) заявителю официального документа с проставленным апостилом либо выдача (отправка) заявителю официального документа и разъяснение оснований отказа в предоставлении государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

24. Срок предоставления государственной услуги не может превышать 5 рабочих дней со дня регистрации управлением запроса заявителя о проставлении апостиля.

25. Срок выдачи (отправки) заявителю официального документа с проставленным апостилом либо выдачи (отправки) заявителю официального документа и разъяснения оснований отказа в предоставлении государственной услуги не должен превышать 5 рабочих дней со дня регистрации управлением запроса заявителя о проставлении апостиля.

26. Срок предоставления государственной услуги может быть продлен до 30 рабочих дней в случае необходимости направления управлением запроса о предоставлении образца подписи, оттиска печати и информации о полномочиях должностного лица, подписавшего официальный документ.

Управление уведомляет заявителя о продлении срока предоставления государственной услуги в течение одного рабочего дня со дня принятия решения о продлении срока.

27. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрено.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

28. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конвенция, отменяющая требование легализации иностранных официальных документов, подписанной в Гааге 5 октября 1961 г. (далее – Конвенция) (Бюллетень международных договоров, 1993, № 6);

Конституция Российской Федерации («Российская газета», 1993, № 237; «Собрание законодательства Российской Федерации», 1996, № 3,

ст. 152, № 7, ст. 676; 2001, № 24, ст. 2421; 2003, № 30, ст. 3051; 2004, № 13, ст. 1110; 2005, № 42, ст. 4212; 2006, № 29, ст. 3119; 2007, № 1 (ч. I), ст. 1, № 30, ст. 3745);

Налоговый кодекс Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 32, ст. 3340; 2004, № 45, ст. 4377; 2005, № 1, ст. 29, 30; № 30, ст. 3117; № 50, ст. 5246; № 52, ст. 5581; 2006, № 1, ст. 12; № 27, ст. 2881; № 31, ст. 3436; № 43, ст. 4412; 2007, № 1, ст. 7; № 31, ст. 4013; № 46, ст. 5553, 5554; № 49, ст. 6045, 6071; 2008, № 52, ст. 6218, 6219, 6227, 6236; 2009, № 1, ст. 19; № 29, ст. 3582, 3625, 3642; № 30, ст. 3735; № 52, ст. 6450; 2010, № 15, ст. 1737; № 18, ст. 2145; № 19, ст. 2291);

Закон СССР от 24 июня 1991 г. № 2261-1 «О порядке вывоза, пересылки и истребования личных документов советских и иностранных граждан, лиц без гражданства из СССР за границу» (Ведомости Съезда народных депутатов СССР и Верховного Совета СССР, 1991, № 27, ст. 784);

Федеральный закон от 15 ноября 1997 года № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния» («Российская газета», № 224, 20.11.1997; «Собрание законодательства Российской Федерации», 24.11.1997, № 47, ст. 5340);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006; «Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, № 19, ст. 2060; «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006; «Собрание законодательства Российской Федерации», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451; «Парламентская газета», № 126-127, 03.08.2006);

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010; «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Федеральный закон от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Парламентская газета», № 17, 08-14.04.2011; «Российская газета», № 75, 08.04.2011; «Собрание законодательства Российской Федерации», 11.04.2011, № 15, ст. 2036);

Федеральный закон от 28 ноября 2015 года № 330-ФЗ «О проставлении апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации» (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 28.11.2015; «Российская газета», № 270, 30.11.2015; «Собрание законодательства Российской Федерации», 30.11.2015, № 48 (часть I), ст. 6696);

постановление Верховного Совета СССР от 17 апреля 1991 г. № 2119-1 «О присоединении СССР к Гаагской конвенции 1961 года, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов» (Ведомости

Верховного Совета народных депутатов и Верховного Совета СССР, 1991, № 17, ст. 496);

постановление Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и предоставления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства Российской Федерации», 18.07.2011, № 29, ст. 4479);

постановление Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 148, 02.07.2012; «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.07.2012, № 27, ст. 3744);

постановление Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 04.02.2013, № 5, ст. 377);

постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 05.04.2016; «Российская газета», № 75, 08.04.2016; «Собрание законодательства Российской Федерации», 11.04.2016, № 15, ст. 2084);

постановление Правительства Российской Федерации от 30 мая 2016 г. № 479 «О компетентных органах, уполномоченных на проставление апостиля в Российской Федерации» (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.06.2016; «Собрание законодательства Российской Федерации», 06.06.2016, № 23, ст. 3326);

постановление Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 г. № 295-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций» («Ставропольская правда», № 183, 03.08.2011);

постановление Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края» («Ставропольская правда», № 330-331, 07.12.2013);

постановление Губернатора Ставропольского края от 28 декабря 2012 г. № 895 «Об утверждении Положения об управлении записи актов гражданского состояния Ставропольского края» («Ставропольская правда», № 16-17, 19.01.2013);

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

29. Для предоставления государственной услуги заявителем в управление предоставляется запрос о проставлении апостиля в составе следующих документов:

документ, удостоверяющий личность заявителя (предъявляется при представлении запроса о проставлении апостиля заявителем лично) или копия документа, удостоверяющего личность заявителя (при предоставлении запроса о проставлении апостиля почтовым отправлением);

заявление в свободной форме, в котором указываются реквизиты документа, подтверждающего факт уплаты государственной пошлины за проставление апостиля, либо иные сведения, подтверждающие факт уплаты указанной государственной пошлины, документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за проставление апостиля (по желанию заявителя в порядке, предусмотренном пунктом 34 настоящего Административного регламента) или документ, являющийся основанием для предоставления налоговых льгот физическим лицам;

заявление о проставлении апостиля по форме, согласно приложению 2 к настоящему Административному регламенту;

официальный документ, на котором требуется проставить апостиль.

30. Форму заявления о проставлении апостиля заявитель может получить:

непосредственно в управлении по адресу: 355025, город Ставрополь, улица Мира, дом 337;

на официальном сайте управления ([www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru)).

31. В качестве документа, удостоверяющего личность, заявителем может представляться:

паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорт гражданина Российской Федерации, являющийся документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации (для граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации);

иные документы, признаваемые в соответствии с федеральным законодательством документами, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации;

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законодательством или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешение на временное проживание в виде документа установленной формы, выдаваемого лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность;

вид на жительство лица без гражданства;

иные документы, предусмотренные федеральным законодательством или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства;

свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации установленного образца;

удостоверение беженца;

иные документы, признаваемые в соответствии с федеральным законодательством документами, удостоверяющими личность беженца.

32. Общие требования к оформлению документов, представляемых для получения государственной услуги:

заявление может быть выполнено от руки (разборчиво) чернилами черного или синего цвета, машинописным способом или распечатано посредством электронных печатающих устройств без сокращений слов и исправлений. Заявление, выполненное машинописным способом или посредством электронных печатных устройств, подписывается в присутствии специалиста, осуществляющего прием данного заявления;

официальный документ должен быть четко и разборчиво заполнен синими или черными чернилами либо напечатан, содержать отчетливо выполненные обязательные реквизиты (подпись и печать), соответствовать установленной для такого рода документа форме;

в тексте документов не допускаются подчистки, приписки, исправления;

документы не должны иметь повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

документы иностранных граждан и лиц без гражданства, выданные компетентными органами иностранных государств и представленные для получения государственной услуги, должны быть переведены на государственный язык Российской Федерации – русский язык. Верность перевода должна быть нотариально удостоверена.

33. Для предоставления государственной услуги заявителем запрос о проставлении апостиля может быть представлен:

лично в управление по адресу: 355025, город Ставрополь, улица Мира, дом 337;

путем направления почтовым отправлением с описью вложения по адресу: 355025, город Ставрополь, площадь Ленина, дом 1.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

34. Заявитель имеет право представить документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за проставление апостиля.

Способы получения документа, подтверждающего уплату государственной пошлины, устанавливаются законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

В случае принятия заявителем решения о предоставлении по собственной инициативе документа, подтверждающего уплату государственной пошлины за проставление апостиля, подлинный экземпляр документа предоставляется в комплекте с запросом о проставлении апостиля, предусмотренным пунктом 29 настоящего Административного регламента.

35. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля

2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

36. В приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отказывается в случаях, если:

1) в составе запроса о проставлении апостиля отсутствуют все необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги документы, перечисленные в пункте 29 настоящего Административного регламента;

2) официальный документ предназначен для представления в компетентные органы государства, которое не является участником Конвенции;

3) официальный документ выдан компетентными органами, расположенными на территории другого субъекта Российской Федерации или иностранного государства;

4) в тексте официального документа имеются исправления либо его текст не поддается прочтению;

5) на официальном документе отсутствуют подпись должностного лица, уполномоченного на подписание официального документа, и (или) оттиск печати выдавшего его органа, либо подпись должностного лица, уполномоченного на подписание официального документа, и (или) оттиск печати выдавшего его органа, содержащиеся на официальном документе, являются неотчетливыми и не поддаются сравнению с образцами, имеющимися в управлении;

6) официальный документ выдан с нарушением действующего законодательства;

7) в Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах отсутствуют сведения, подтверждающие факт уплаты государственной пошлины (в случае неприятия заявителем решения о предоставлении по собственной инициативе документа, подтверждающего уплату за проставление апостиля);

8) запрос о проставлении апостиля содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу государственного служащего, должностного лица, а также членов их семей.

В случае отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, заявителю возвращается (отправляется) официальный документ и разъясняются основания отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

37. Основания для приостановления предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрены.

38. В предоставлении государственной услуги заявителю отказывается в случаях, если:

1) официальный документ не предназначен для вывоза за границу в соответствии с Законом СССР от 24 июня 1991 г. № 2261-1 «О порядке вывоза, пересылки и истребования личных документов советских и иностранных граждан, лиц без гражданства из СССР за границу»;

2) официальный документ предназначен для представления в государстве, с которым у Российской Федерацией имеется действующий договор (соглашение), отменяющий требование любого вида легализации документов;

3) лицо, подписавшее официальный документ, не обладает полномочием на его подписание;

4) подпись лица, подписавшего официальный документ, и (или) оттиск печати на официальном документе не соответствуют имеющимся в управлении образцам;

5) подпись лица, подписавшего официальный документ, и (или) оттиск печати на официальном документе не могут быть удостоверены управлением в связи с установлением в ходе проверки отсутствия подтверждения факта совершения официального документа;

6) установлено наличие в представленном заявителем запросе о проставлении апостиля недостоверной или искаженной информации, в том числе несоответствие текста официального документа содержанию соответствующей записи акта гражданского состояния;

7) в управление поступила документально подтвержденная информация о вступлении в законную силу решения суда об аннулировании соответствующей записи акта гражданского состояния.

По требованию заявителя, которому отказано в предоставлении государственной услуги, причины отказа сообщаются в письменном виде.

Перечень услуг, необходимых и обязательных  
для предоставления государственной услуги, в том числе  
сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых)  
иными организациями, участвующими в предоставлении  
государственной услуги

39. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрены.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины

или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

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

На основании пункта 5 части 1 статьи 333.18 Налогового кодекса Российской Федерации при обращении за проставлением апостиля плательщик уплачивает государственную пошлину до проставления апостиля.

Льготы для отдельных категорий физических лиц и организаций установлены статьей 333.35 Налогового кодекса Российской Федерации.

41. Иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых для предоставления государственной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы

42. Плата за предоставление услуг, необходимых для предоставления государственной услуги, не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

43. Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме

44. Запрос о проставлении апостиля, предоставленный заявителем лично, поступивший почтовой связью или доставленный курьерской службой доставки, регистрируется в день поступления в управление, а поступивший в нерабочее время, - в первый рабочий день, следующий за днем его поступления, в соответствующих журналах в порядке, установленном пунктом 68 настоящего Административного регламента.

45. Запрос о проставлении апостиля, представленный заявителем лично, принимается должностным лицом управления, ответственным за предоставление государственной услуги.

Все документы, предоставленные в управление с использованием информационно-коммуникационных технологий (в электронной форме), в том числе с использованием государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)), должны быть заверены простой электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, регулирующем отношения в области электронного документооборота и предоставление государственных услуг в электронной форме.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

46. Вход в здание, где расположены помещения управления, в которых предоставляется государственная услуга, оформляется информационной табличкой (вывеской) управления.

Помещения управления должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Вход в здание оборудуется пандусом, расширенным переходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный вход инвалидов (инвалидов-колясочников).

Управление обеспечивает инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

1) условиями для беспрепятственного доступа к местам предоставления государственной услуги;

2) возможностью самостоятельного передвижения по зданию, входа в здание и выхода из него, 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, и оказание им помощи в местах предоставления государственной услуги;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к местам предоставления государственной услуги;

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

47. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц управления, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования (туалет).

48. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками).

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании.

49. Места для заполнения заявлений для предоставления государственной услуги оборудуются бланками заявлений и квитанций для уплаты государственной пошлины, образцами их заполнения, извлечениями из настоящего Административного регламента, информационными стендами, стульями и столами (стойками), письменными принадлежностями.

50. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в сети «Интернет» на официальном сайте управления ([www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru)), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)), на информационных стендах и (или) настольных информационных системах, устанавливаемых в управлении и его территориально удаленных структурных подразделениях.

51. Рабочее место должностного лица управления, ответственного за предоставление государственной услуги, оборудуется компьютерами и оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления государственной услуги и организовать предоставление государственной услуги в полном объеме.

52. Вход и передвижение по помещениям, в которых осуществляется прием заявителей, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

53. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

наличие исчерпывающих сведений о месте, порядке и сроках предоставления государственной услуги в сети «Интернет» на официальном сайте управления ([www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru)), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)), на информационных стендах и (или) настольных информационных системах, устанавливаемых в управлении и его территориально удаленных структурных подразделениях;

соответствие количества взаимодействий заявителя с должностными лицами управления при предоставлении государственной услуги и их продолжительности (в соответствии с пунктами 63-68, 71,73);

возможность направления запроса о проставлении апостиля почтовой связью и курьерской службой доставки;

возможность получения результата предоставления государственной услуги почтовой связью;

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

54. Качество предоставления государственной услуги характеризуется:

наличием должностных лиц управления, ответственных за предоставление государственной услуги, с уровнем квалификации, необходимым для надлежащего исполнения административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом (одно должностное лицо);

количеством заявителей, одновременно ожидающих приема по вопросу получения государственной услуги (не более пяти заявителей);

отсутствием нарушений сроков предоставления государственной услуги;

отсутствием жалоб на действия (бездействие) должностных лиц управления, предоставляющих государственную услугу;

отсутствием жалоб на некорректное, невнимательное отношение должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги, к заявителям.

55. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

56. По желанию заявителя он может осуществить в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) или государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)):

запись на прием в управление по вопросу предоставления государственной услуги (далее – запись на прием);

получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги в форме личного информирования и (или) посредством средств электронной и телефонной связи;

оценку качества предоставления государственной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) управления, должностного лица управления.

57. При записи на прием в электронной форме заявителю обеспечивается возможность:

а) ознакомления с графиком работы управления, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема;

б) записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в пункте 3 настоящего Административного регламента графика приема заявителей.

58. При осуществлении записи на прием в электронной форме заявитель должен осуществить прохождение идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указать цель приема, а также предоставить сведения, необходимые для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

59. При обращении в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и

государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)) в целях записи на прием используется простая электронная подпись.

60. Уведомление о принятии заявки о записи на прием, поступившего в управление в электронном виде, направляется заявителю в произвольной форме должностным лицом управления, ответственным за предоставление государственной услуги, не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи указанного заявления в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

61. Оценка качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги в электронной форме не является административной процедурой (действием), обязательной для продолжения предоставления управлением государственной услуги.

62. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

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, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

63. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

предоставление заявителю информации и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге;

запись на прием;

предоставление запроса о проставлении апостиля и установление наличия либо отсутствия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

возврат (отправка) заявителю официального документа и разъяснение оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

регистрация запроса о проставлении апостиля;

проверка документов и установление наличия либо отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

формирование и направление межведомственного электронного запроса о подтверждении уплаты государственной пошлины;

возврат (отправка) заявителю официального документа и разъяснение оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

проставление апостиля;

выдача (отправка) заявителю официального документа с проставленным апостилем.

Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о проставлении апостиля осуществляется по его желанию на любом из этапов предоставления государственной услуги в форме личного информирования и (или) посредством средств электронной и телефонной связи.

Блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур, приводится в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

Предоставление заявителю информации и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге

64. Основанием для начала данной административной процедуры является обращение заявителя в управление любым доступным способом за получением информации о государственной услуге.

Заявители до подачи запроса о проставлении апостиля могут обращаться в управление за сведениями о предоставлении государственной услуги посредством личного обращения или любым доступным способом (почтовым отправлением, телефонной связью, электронной почтой и т.п.).

Информирование заявителя осуществляется управлением в порядке, указанном в пунктах 3-16 настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 10 минут.

Критерием принятия решения является наличие запроса заявителя о предоставлении информации о государственной услуге.

Результатом административной процедуры является получение заявителем исчерпывающих сведений о государственной услуге.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является итоговый отчет по результатам опроса заявителей.

### Запись на прием

65. Основанием для начала данной административной процедуры является поступление в управление по желанию заявителя заявки о записи на прием в устной либо электронной форме посредством телефонной или электронной связи, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) или государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)).

На основании предоставленных заявителем сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема, должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, вносит в информационную автоматизированную систему, применяемую для оказания государственной услуги, информацию о бронировании даты и интервала времени приема и уведомляет заявителя о принятии заявки о записи на прием в устной либо электронной форме.

Запись на прием в электронной форме осуществляется в порядке и с соблюдением требований, установленных в пунктах 56-60 настоящего Административного регламента.

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 10 минут.

Критерием принятия решения является наличие необходимой информации, предоставленной заявителем, для записи на прием.

Результатом административной процедуры является уведомление в устной либо электронной форме заявителя о принятии заявки о записи на прием.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является уведомление в устной либо электронной форме заявителя о принятии заявки о записи на прием.

Предоставление запроса о проставлении апостиля и установление наличия либо отсутствия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

66. Основанием для начала данной административной процедуры является предоставление в управление запроса о проставлении апостиля.

Запрос о проставлении апостиля в составе документов, указанных в пункте 29 настоящего Административного регламента, предоставляется в управление заявителем почтовым отправлением с описью вложения, курьерской службой доставки или при личном обращении заявителя в управление.

Ответственным за прием запроса о проставлении апостиля является должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги (при предоставлении запроса о проставлении апостиля на личном приеме), или должностное лицо управления, ответственное за регистрацию документов (при предоставлении запроса о проставлении апостиля почтовым отправлением с описью вложения, курьерской службой доставки).

Максимальный срок выполнения данного административного действия не должен превышать 5 минут.

Принятый запрос о проставлении апостиля передается должностному лицу управления, ответственному за предоставление государственной услуги.

Должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, проверяет полученный запрос о проставлении апостиля на наличие либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 36 настоящего Административного регламента.

Об установлении наличия либо отсутствия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, проставляет отметку на заявлении о проставлении апостиля.

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 минут с момента начала проверки документов.

Критерием принятия решения является наличие либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Результатом административной процедуры является установление наличия либо отсутствия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является отметка на заявлении о проставлении апостиля.

Возврат (отправка) заявителю официального документа и разъяснение оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

67. Основанием для начала данной административной процедуры является установление наличия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги:

1) в случае представления заявителем документов при личном обращении сообщает заявителю в устной форме об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, разъясняет основания отказа, в том числе как устранить обстоятельства, препятствующие приему документов (если такие обстоятельства устранимы), а также информирует заявителя о порядке обжалования принятого решения об отказе и возвращает заявителю представленный официальный документ, а также по письменному требованию заявителя готовит письменный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, на имя заявителя.

В письменном требовании заявитель указывает способ получения им такого письменного отказа – на руки или почтовой связью.

Максимальный срок выполнения данного административного действия не должен превышать 30 минут.

2) в случае поступления запроса о проставлении апостиля почтовым отправлением с описью вложения или курьерской службой доставки, готовит письменный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, на имя заявителя.

Запрос о проставлении апостиля, поступивший почтовой связью или доставленный курьерской службой доставки, предварительно регистрируется должностным лицом управления, ответственным за регистрацию документов, в порядке, установленном пунктом 68 настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения данного административного действия не должен превышать 30 минут.

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 минут.

Критерием принятия решения является наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Результатом административной процедуры является возврат (отправка) заявителю официального документа и разъяснение оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является отметка о наличии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, на заявлении о проставлении апостиля и (или) письменный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

### Регистрация запроса о проставлении апостиля

68. Основанием для начала данной административной процедуры является установление отсутствия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Запрос о проставлении апостиля, поступивший почтовой связью или доставленный курьерской службой доставки, предварительно регистрируется должностным лицом управления, ответственным за регистрацию документов. Возможно осуществление предварительной регистрации запроса о проставлении апостиля в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело». На запросе о проставлении апостиля в правом нижнем углу первой страницы заявления о проставлении апостиля проставляется регистрационный штамп управления с указанием присвоенного регистрационного номера и даты поступления. После выполнения действий по предварительной регистрации запроса о проставлении апостиля он незамедлительно передается должностному лицу управления, ответственному за предоставление государственной услуги.

По требованию заявителя ему может быть выдана расписка в принятии запроса о проставлении апостиля по форме, согласно приложению 3 к настоящему Административному регламенту.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет не более 5 минут.

Все запросы о проставлении апостиля регистрируются должностным лицом управления, ответственным за предоставление государственной услуги, в журнале регистрации запросов о проставлении апостиля (приложение 4 к настоящему Административному регламенту) путем совершения записи, которая содержит:

- порядковый номер записи;
- дату приема запроса о проставлении апостиля;
- отметку об отказе в предоставлении государственной услуги;
- дату проставления апостиля;

порядковый номер апостиля;  
фамилию, инициалы и должность лица, подписавшего официальный документ;

фамилию, инициалы и должность лица, подписавшего апостиль;  
подпись заявителя в получении официального документа или отметку о его отправке заявителю и дату получения (отправления) официального документа.

При поступлении запроса о проставлении апостиля почтовой связью или курьерской службой доставки должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, делает отметку в графе 2 журнала регистрации запросов о проставлении апостиля о поступлении запроса о проставлении апостиля почтовой связью.

Допускается ведение журнала регистрации запросов о проставлении апостиля в электронном виде, в том числе с использованием автоматизированных информационных систем.

Отметка о регистрации запроса о проставлении апостиля в журнале регистрации запросов о проставлении апостиля проставляется должностным лицом управления, ответственным за предоставление государственной услуги, в правом нижнем углу заявления о проставлении апостиля и содержит сведения о порядковом номере регистрационной записи и дате регистрации.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет не более 8 минут.

По требованию заявителя должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, оформляет расписку в принятии документов по форме, согласно приложению 3 к настоящему Административному регламенту.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет не более 2 минут.

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут.

Критерием принятия решения является отсутствие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Результатом административной процедуры является регистрация запроса о проставлении апостиля в журнале учета запросов о проставлении апостиля.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры являются проставление на заявлении о проставлении апостиля отметки о его регистрации, запись в журнале регистрации запросов о проставлении апостиля и (по желанию заявителя) выдача расписки в принятии документов.

## Проверка документов и установление наличия либо отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

69. Основанием для начала данной административной процедуры является наличие у должностного лица управления, ответственного за предоставление государственной услуги, зарегистрированного запроса о проставлении апостиля.

Должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, проверяет полученный запрос о проставлении апостиля на наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 38 настоящего Административного регламента, а также факт уплаты государственной пошлины за проставление апостиля.

Об установлении наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги или о необходимости формирования и направления межведомственного электронного запроса о подтверждении уплаты государственной пошлины за проставление апостиля, выявленных по результатам проверки документов должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, проставляет отметку на заявлении о проставлении апостиля.

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 минут с момента начала проверки документов.

Критерием принятия решения является наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги и необходимость формирования и направления межведомственного электронного запроса о подтверждении уплаты государственной пошлины за проставление апостиля.

Результатом административной процедуры является установление наличия либо отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги и необходимости формирования и направления межведомственного электронного запроса о подтверждении уплаты государственной пошлины за проставление апостиля.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является отметка на заявлении о проставлении апостиля.

## Формирование и направление межведомственного электронного запроса о подтверждении уплаты государственной пошлины

70. Основанием для начала данной административной процедуры является отсутствие в документах, поступивших от заявителя, документа, подтверждающего факт уплаты государственной пошлины (в случае не

принятия заявителем решения о предоставлении по собственной инициативе документа, подтверждающего уплату государственной пошлины за проставление апостиля).

Должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, готовит запрос о подтверждении уплаты государственной пошлины за проставление апостиля и передает его должностному лицу управления, ответственному за межведомственное взаимодействие. В запросе указывается единый идентификатор физического лица и период времени, за который требуется получить сведения.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет не более 30 минут.

Должностное лицо управления, ответственное за межведомственное взаимодействие:

формирует с использованием программно-технических средств запрос о получении сведений об уплате государственной пошлины, в котором отражается период времени, за который требуется получить сведения;

направляет сформированный запрос в Федеральное казначейство по каналам единой системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ).

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет один рабочий день с момента передачи запроса о подтверждении уплаты государственной пошлины должностному лицу управления, ответственному за межведомственное взаимодействие.

Должностное лицо управления, ответственное за межведомственное взаимодействие, проверяет с помощью программно-технических средств наличие подтверждения Федеральным казначейством факта уплаты государственной пошлины за проставление апостиля, поступившего по каналам СМЭВ, и сообщает результат проверки должностному лицу управления, ответственному за предоставление государственной услуги.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет один рабочий день с момента поступления из Федерального казначейства сведений об уплате государственной пошлины.

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры в совокупности административных действий не должен превышать 60 минут в течение трех рабочих дней.

Критерием принятия решения является подтверждение или отсутствие сведений об уплате государственной пошлины за проставление апостиля.

Результатом административной процедуры является получение сведений об уплате государственной пошлины за проставление апостиля.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является документ о подтверждении или отсутствии сведений об уплате государственной пошлины за проставление апостиля.

Возврат (отправка) заявителю официального документа и разъяснение оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

71. Основанием для начала данной административной процедуры является установление наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, вносит в графу 3 журнала регистрации запросов о проставлении апостиля запись об установленном основании для отказа в предоставлении государственной услуги и:

1) в случае представления документов заявителем при личном обращении в устной форме сообщает заявителю об отказе в предоставлении государственной услуги, разъясняет основания для отказа, в том числе как устранить обстоятельства, препятствующие предоставлению государственной услуги (если такие обстоятельства устранимы), а также информирует заявителя о порядке обжалования принятого решения об отказе и возвращает заявителю представленные официальные документы, а также по письменному требованию заявителя готовит письменный отказ в предоставлении государственной услуги на имя заявителя.

В письменном требовании заявитель указывает способ получения им такого письменного отказа - на руки или почтовой связью.

2) в случае поступления запроса о проставлении апостиля почтовым отправлением с описью вложения, готовит письменный отказ в предоставлении государственной услуги на имя заявителя.

При возврате официальных документов заявителю на личном приеме заявитель расписывается в получении документов, проставляет дату их получения и свою подпись в графе 8 журнала регистрации запросов о проставлении апостиля. При ведении в электронном виде журнала регистрации запросов о проставлении апостиля должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, распечатывает строку журнала, соответствующую записи о приеме документов заявителя, для проставления заявителем даты и подписи.

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 минут.

Критерием принятия решения является наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Результатом административной процедуры является возврат (отправка) заявителю официального документа и разъяснение оснований отказа в предоставлении государственной услуги.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является запись в графах 3 и 8 журнала учета запросов о предоставлении апостиля.

### Проставление апостиля

72. Основанием для начала данной административной процедуры является установление отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, или отказа в предоставлении государственной услуги должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, проставляет апостиль на официальном документе.

Форма апостиля должна соответствовать образцу, содержащемуся в приложении к Конвенции.

Апостиль проставляется на самом официальном документе или на отдельном листе, скрепляемом с официальным документом, и удостоверяет подлинность подписи, качество, в котором выступало лицо, подписавшее официальный документ, и в надлежащем случае – подлинность печати и штампа, которыми скреплен этот документ.

Апостиль составляется на русском языке. Заголовок апостиля должен быть дан на французском языке: «Apostille (Convention de la Haye du 5 octobre 1961)».

Проставление апостиля на самом официальном документе осуществляется путем проставления специального оттиска штампа «Апостиль» с его последующим заполнением.

Оттиск штампа «Апостиль» проставляется в конце текста официального документа на свободном от него месте, либо на оборотной стороне официального документа, либо на отдельном листе, скрепляемом с официальным документом.

Проставление оттиска штампа «Апостиль» осуществляется на отдельном листе бумаги.

В случае проставления апостиля на отдельном листе листы официального документа и лист с апостилем прошиваются нитью любого цвета либо тонким шнуром (лентой).

Последний лист официального документа в месте, где он прошит, заклеивается плотной бумажной «звездочкой». На обороте листа с текстом апостиля делается запись о количестве прошитых, пронумерованных и скрепленных оттиском печати с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации (далее - гербовая печать) листов с указанием

фамилии, инициалов и должности должностного лица управления, ответственного за предоставление государственной услуги.

Апостиль может быть подготовлен также методом компьютерного набора. Для подготовки апостиля также допускается использование информационных автоматизированных систем.

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.

В апостиле могут применяться штампы с текстом соответствующих надписей.

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

Штамп «Апостиль» заполняется специалистом, уполномоченным на составление апостиля, в следующем порядке:

в пункте 1 апостиля - Российская Федерация;

в пункте 2 апостиля - фамилия в творительном падеже и инициалы лица, подписавшего официальный документ, представленный для проставления апостиля;

в пункте 3 апостиля - должность лица, подписавшего официальный документ;

в пункте 4 апостиля - официальное наименование органа, удостоверившего документ оттиском печати;

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

в пункте 6 апостиля - дата его проставления;

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

в пункте 8 апостиля указывается его номер.

Должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, подписывает апостиль (пункт 10 апостиля), заверяет своей подписью количество прошитых, пронумерованных и скрепленных листов на официальном документе, проставляет оттиск гербовой печати на апостиле и на месте бумажной «звездочки» (пункт 9 апостиля).

Оттиск гербовой печати, проставляемый на месте бумажной «звездочки», должен располагаться равномерно на «звездочке» и на листе.

При проставлении в пункте 9 апостиля оттиска гербовой печати допускается выступ оттиска за рамки апостиля.

Максимальный срок выполнения административного действия не должен превышать 20 минут.

Должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, вносит в реестр апостилей (приложение 5 к

настоящему Административному регламенту) запись, в которой указываются:

- порядковый номер апостиля;
- дата проставления апостиля;
- наименование официального документа, его реквизиты;
- фамилия, инициалы и должность лица, подписавшего официальный документ;

- фамилия, инициалы и должность лица, подписавшего апостиль;
- фамилия, имя, отчество заявителя, данные документа, удостоверяющего его личность;

- страна, куда вывозится официальный документ;

- сумма уплаченной государственной пошлины за проставление апостиля (если заявитель освобожден от уплаты государственной пошлины, в данной графе реестра апостилей указывается основание освобождения заявителя от уплаты государственной пошлины).

Реестр апостилей ведется в бумажном или электронном виде (в том числе с использованием автоматизированных информационных систем).

Максимальный срок выполнения административного действия не должен превышать 5 минут.

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 25 минут.

Критерием принятия решения является отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Результатом административной процедуры является проставление апостиля на официальном документе.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является запись в графах 4-7 журнала учета запросов о проставлении апостиля.

#### Выдача (отправка) заявителю официального документа с проставленным апостилем

73. Основанием для начала данной административной процедуры является проставление апостиля на официальном документе.

Выдача (отправка) официального документа с проставленным апостилем осуществляется заявителю лично либо почтовой связью.

Должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, при личном обращении выдает заявителю официальный документ с проставленным апостилем при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя, и в случае наличия – расписки в приеме документов.

Должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, знакомит заявителя с перечнем выдаваемых официальных документов (оглашает названия выдаваемых документов). Заявитель (его представитель) расписывается в получении документов в графе 8 журнала учета запросов о проставлении апостиля. При ведении в электронном виде журнала учета запросов о проставлении апостиля должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, распечатывает строку журнала, соответствующую записи о приеме документов заявителя, для проставления заявителем даты и подписи.

Максимальный срок выполнения административного действия не должен превышать 5 минут.

В случае поступления запроса о проставлении апостиля почтовой связью или посредством курьерской службой доставки должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, готовит ответ заявителю об исполнении запроса о проставлении апостиля. Подготовленный ответ с приложением официального документа с проставленным апостилем передается должностному лицу управления, ответственному за регистрацию документов.

Максимальный срок выполнения данного административного действия не должен превышать 30 минут.

Должностное лицо управления, ответственное за регистрацию документов, регистрирует и направляет по почтовому адресу заявителя официальный документ с проставленным апостилем и ответ заявителю об исполнении запроса о проставлении апостиля.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 10 минут.

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 60 минут.

Критерием принятия решения является проставленный апостиль на официальном документе.

Результатом административной процедуры является выдача (отправка) заявителю официального документа с проставленным апостилем.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является запись в графе 8 журнала учета запросов о проставлении апостиля.

По желанию заявителя он может осуществить в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) или государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг

(функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)) оценку качества предоставления государственной услуги в порядке, указанном в пунктах 56 и 61 настоящего Административного регламента.

#### IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

74. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий ответственных должностных лиц управления, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется заместителем начальника управления путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами управления положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль осуществляется постоянно, при каждом обращении заявителя за предоставлением государственной услуги.

75. Для текущего контроля используются сведения, полученные в электронной базе данных, служебная корреспонденция управления, устная и письменная информация должностного лица управления, ответственного за предоставление государственной услуги.

76. О случаях и причинах нарушения сроков, последовательности и содержания административных процедур (действий) должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, немедленно информирует заместителя начальника управления, а также принимает срочные меры по устранению нарушений.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

77. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие)

управления, должностных лиц управления, участвующих в предоставлении государственной услуги.

78. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы управления) и внеплановыми. Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.

79. По результатам проверок в случае выявления нарушений прав граждан и организаций виновные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

80. Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие управления.

81. Проверка осуществляется на основании приказа управления.

Результаты проверки оформляются в акте, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывают председатель, члены комиссии и заместитель начальника управления.

Проверяемые лица под роспись знакомятся с актом, после чего указанный акт помещается в соответствующее номенклатурное дело.

Ответственность должностных лиц органа исполнительной власти края за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

82. Должностные лица управления, определенные административными процедурами по предоставлению государственной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления государственной услуги, за соблюдение и исполнение положений настоящего Административного регламента и правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц управления, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Ставропольского края.

В случае выявления нарушения прав обратившихся заявителей, порядка и сроков рассмотрения запросов заявителей, утраты документов заявителей виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о государственной гражданской службе.

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

83. Граждане, их объединения и организации вправе осуществлять контроль за предоставлением государственной услуги путем получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

84. Граждане, их объединения и организации также вправе:

направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления государственной услуги;

вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

85. Должностное лицо управления, ответственное за предоставление государственной услуги, принимает меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

86. Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих

87. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) управления, должностных лиц, государственных гражданских служащих управления, участвующих в предоставлении государственной услуги (далее соответственно - должностные лица, жалоба), в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

Жалоба в электронном виде также может быть подана заявителем посредством использования 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.

Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя:

на имя Губернатора Ставропольского края, в случае если обжалуется решение управления;

в управление, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) управления, должностных лиц.

88. Предметом досудебного (внесудебного) порядка обжалования являются решения и действия (бездействие), осуществляемые должностным лицом в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Административного регламента.

89. Жалоба должна содержать:

наименование управления, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность должностного лица, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случая, когда жалоба подается способом, предусмотренным абзацем вторым пункта 87 настоящего Административного регламента);

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) управления, должностного лица;

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации. 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 и подписанная руководителем заявителя 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 (для юридических лиц).

90. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в управление.

91. Заявитель может подать жалобу:

1) в письменной форме:

лично или через уполномоченного представителя при наличии у него доверенности (условие о наличии доверенности не распространяется на работников заявителя) в управление по адресу: 355025, город Ставрополь, улица Мира, дом 337, кабинет № 609;

путем направления почтовых отправок в управление по адресу: 355025, город Ставрополь, площадь Ленина, дом 1;

2) при личном приеме.

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

3) в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте управления ([www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru)), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)).

Жалоба в электронном виде подается заявителем на имя Губернатора Ставропольского края посредством использования официального сайта Губернатора Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.gubernator.stavkrai.ru](http://www.gubernator.stavkrai.ru)).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в абзаце шестом пункта 89 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов», при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Время приема жалоб: понедельник - пятница с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00; суббота, воскресенье - выходные дни.

92. Жалоба, поступившая в управление, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб. Форма и порядок ведения журнала учета жалоб определяется управлением.

Жалоба рассматривается должностным лицом управления, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб на нарушение прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг (далее - уполномоченное должностное лицо), в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа управления, должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток

и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

93. При поступлении жалобы в управление с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальный сайт управления ([www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru)) должностное лицо управления, ответственное за работу с электронной почтой, в день поступления жалобы в форме электронного документа распечатывает ее на бумажный носитель и передает должностному лицу, ответственному за регистрацию жалоб, для ее регистрации.

94. Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)), осуществляется в порядке, определенном Правительством Ставропольского края.

95. Должностное лицо управления, ответственное за регистрацию жалоб: в день регистрации жалобы передает ее уполномоченному должностному лицу;

при установлении оснований, предусмотренных настоящим Административным регламентом, когда ответ на жалобу заявителю не дается, в письменной форме информируют заявителя или его уполномоченного представителя об оставлении жалобы без ответа с указанием причины.

96. В случае если поданная заявителем или его уполномоченным представителем жалоба не входит в компетенцию рассмотрения управления, управление в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в орган исполнительной власти Ставропольского края, должностному лицу, уполномоченным на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении его жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе исполнительной власти Ставропольского края, уполномоченном на ее рассмотрение.

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

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

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

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

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края;

отказ управления, должностного лица, участвовавшего в предоставлении государственной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

99. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, уполномоченное должностное лицо незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

100. Места приема жалоб должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц управления, оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками).

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) управления, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих осуществляется посредством размещения такой информации размещения информации в сети «Интернет» на официальном сайте управления ([www.stavzags.ru](http://www.stavzags.ru)), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)) и на информационных стендах и (или) настольных информационных системах, устанавливаемых в управлении и его территориально удаленных структурных подразделениях.

Должностные лица управления осуществляют консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) управления, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

101. По результатам досудебного (внесудебного) обжалования управление принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, 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 и нормативными правовыми актами Ставропольского края, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

102. По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ не позднее дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы.

103. При удовлетворении жалобы управление принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

104. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

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

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, 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;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого по жалобе решения.

105. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица.

106. Уполномоченное должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в случае, если жалоба признана необоснованной.

107. Уполномоченное должностное лицо уведомляет заявителя, направившего обращение, в следующих случаях:

при получении обращения, в котором обжалуется судебное решение (в течение семи дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (управление вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанному в обращении);

в случае, если текст обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

в случае, если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение).

108. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уполномоченное должностное лицо ответ на жалобу не дает.

109. В случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявитель, направивший жалобу, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации уведомляется в письменной форме о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

110. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в управление.

111. В случае удовлетворения жалобы к должностным лицам, ответственным за решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги, применяются установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края меры ответственности.

112. Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) должностных лиц, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления государственной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

---