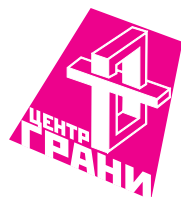


Пособие для инициативных групп
и социально ориентированных
некоммерческих организаций

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ РЕГЛАМЕНТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Советы по использованию
в работе СО НКО

ПЕРМЬ, 2012



Подготовка и издание данного пособия осуществлены в рамках проекта «Ресурсный центр поддержки гражданского участия в реформе бюджетной сферы и публичного управления», реализуемого на средства федеральной субсидии Министерства экономического развития РФ на государственную поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций

Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг. Советы по использованию в работе СО НКО. — Пермь: Центр гражданского анализа и независимых исследований (Центр ГРАНИ), 2012

Для бесплатного распространения

614045, Россия, г. Пермь,
ул. Монастырская, 61 (ДЦ «Серго»), оф. 602
Тел.: (342) 211-08-70, 211-08-80, 211-09-90
Сайт: grany-center.org
Эл. почта: info@grany-center.org

© Фонд «Центр гражданского анализа
и независимых исследований», 2012
© Фонд «Центр гражданского анализа
и независимых исследований»,
художественное оформление

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Возможности участия НКО в процессе административной регламентации и стандартизации	6
Что такое административный регламент?	9
Кому и зачем нужны административные регламенты?	11
Основные права граждан и организаций, реализуемые в про- цессе административной регламентации и стандартизации	13
Где найти текст административного регламента?	14
Какая информация содержится в административном регламенте?	15
Новации в административной регламентации и стандартизации	18

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1.

Документы (виды документов), обязательно лично предоставляемые получателем государственных и муниципальных услуг **21**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.

Документы и сведения, которые гражданин не обязан предоставлять для получения государственных и муниципальных услуг **23**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3.

Потребности получателей государственных услуг и специальные категории граждан **35**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4.

Виды правонарушений со стороны государственных служащих и размеры административного штрафа **38**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5.

Примерные образцы заявлений в прокуратуру о неисполнении установленных требований к предоставлению государственных и муниципальных услуг. **41**

Пример заявления № 1. О нарушении запрета требовать от заявителя представления документов, имеющихся в органах власти и органах местного самоуправления. . . **41**

Пример заявления № 2. О нарушении установленного законом срока рассмотрения жалобы на нарушения при предоставлении государственных и муниципальных услуг. . **42**

Пример заявления № 3. О нарушении установленного срока направления ответа на электронный запрос. **43**

Пример заявления № 4. О нарушении требований к размещению информации на официальном сайте государственных органов и органов местного самоуправления. . . **44**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6.

Чек-лист полноты отражения необходимых положений в тексте административного регламента **45**

ВВЕДЕНИЕ

ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ!

Деятельность социально ориентированных некоммерческих организаций (СОНКО) зачастую связана с оказанием поддержки своим целевым группам в форме содействия им во взаимодействии с органами государственной власти и органами местного самоуправления. Важной частью такого взаимодействия является получение государственных и муниципальных услуг. Кроме того, всё больше распространяется практика оказания самими СО НКО государственных (муниципальных) и связанных с ними услуг. Речь идёт о самом широком спектре услуг: постановка на учёт в качестве безработного, выдача паспорта взамен утерянного, социальная реабилитация инвалидов, назначение и выплата различных социальных пособий и т.д. Разумеется, предоставление государственных (муниципальных) услуг организовано небезупречно и качество их предоставления чрезвычайно разнится. Происходит ущемление прав тех или иных групп граждан. В этой связи чрезвычайно важным инструментом, обеспечивающим защиту прав получателей государственных (муниципальных) услуг, становится административный регламент. Данная брошюра предлагает справочную информацию и некоторые советы по использованию этого типа нормативного документа в работе некоммерческих организаций.

ВОЗМОЖНОСТИ УЧАСТИЯ НКО В ПРОЦЕССЕ АДМИНИСТРАТИВНОЙ РЕГЛАМЕНТАЦИИ И СТАНДАРТИЗАЦИИ

1. Экспертиза проектов административных регламентов на соответствие порядку разработки, полноты и качества административного регламента.

Проект административного регламента в обязательном порядке минимум на 30 дней размещается на сайте ведомства, которое его разработало и будет применять. В этот период можно проводить экспертизу и направлять её результаты в адрес ведомства. Рекомендуем использовать информацию из следующих разделов данной брошюры: «Какая информация содержится в административном регламенте?», «Новации в административной регламентации», а также Приложение №1 «Документы (виды документов), обязательно лично предоставляемые получателем государственных и муниципальных услуг», Приложение №2 «Документы и сведения, которые гражданин не обязан предоставлять для получения государственных и муниципальных услуг» и Приложение №6 «Чек-лист полноты отражения положений административного регламента».

2. Экспертиза административного регламента на предмет учёта интересов получателей услуги и соотношения с практикой предоставления услуги.

Может проводиться как в отношении проекта административного регламента, так и в отношении действующего регламента. Рекомендуем использовать информацию из Приложения №3

«Потребности получателей государственных услуг и специальные категории граждан».

3. Диспетчирование в процессе административной регламентации (распространение по целевым группам проектов административных регламентов).

Для информирования их о принимаемых или действующих правилах взаимодействия с государственными органами и органами местного самоуправления. Для получения от них информации, которую можно использовать в экспертизе административных регламентов и для подготовки предложений по их изменению.

4. Информирование (консультирование) целевых групп по вопросам получения государственных и муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.

При освоении конкретного административного регламента поможет информация из разделов: «Какая информация содержится в административном регламенте?», «Новации в административной регламентации», а также Приложение № 1 «Документы (виды документов), обязательно лично предоставляемые получателем государственных и муниципальных услуг», Приложение № 2 «Документы и сведения, которые гражданин не обязан предоставлять для получения государственных и муниципальных услуг».

5. Мониторинг внедрения административных регламентов (т.е. оценка того, к чему приводит реализация регламентов и как выполняются требования регламента) и формирование предложений по внесению изменений в действующие административные регламенты, а также в практику предоставления соответствующих государственных и муниципальных услуг.

6. Административное преследование государственных и муниципальных служащих, нарушивших требования административного регламента.

Любой государственный или муниципальный служащий, некачественно выполнивший свою работу, может быть наказан административным штрафом. Если есть основание считать, что права получателя государственной (муниципальной) услуги нарушены, можно написать заявление в прокуратуру. Прокурор обладает полномочием по возбуждению дела об административном правонарушении. Если дело возбуждено, оно передаётся в мировой суд, который может вынести решение о наложении штрафа. Воспользуйтесь информацией из Приложения № 4 «Виды правонарушений

со стороны государственных служащих и размеры административного штрафа» и Приложения №5 «Примерные образцы заявлений в прокуратуру о неисполнении установленных требований к предоставлению государственных и муниципальных услуг».

ЧТО ТАКОЕ АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ?

Чтобы взаимодействие органов власти с населением было эффективным, важно, чтобы обе стороны (государство и получатель государственных и муниципальных услуг) понимали, какими правами и обязанностями по отношению друг к другу они обладают. Для решения этой задачи в рамках модернизации публичного управления (административная реформа, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг) сформированы перечни государственных (муниципальных) услуг, упорядочены и конкретизированы обязательства органов исполнительной власти перед населением и бизнесом путём разработки и принятия административных регламентов.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ — нормативный правовой акт, устанавливающий:

- ▶ **порядок** предоставления государственной (муниципальной) услуги,
- ▶ **стандарт** предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Разработка и утверждение административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляются на основании базового федерального закона и порядков разработки и утверждения административных регла-

ментов, которые принимаются на каждом уровне публичной власти (федеральном, региональном, местном):

- 1. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ** «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- 2. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373** «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».
- 3. Постановление Правительства, Администрации (Указ губернатора) субъекта РФ от 00.00.0000 № 000** «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг (исполнения государственных функций), проведения экспертизы проектов административных регламентов» (*название условное — может отличаться в разных регионах*).
- 4. Постановление Администрации (Главы) муниципального образования от 00.00.0000 № 000** «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (исполнения муниципальных функций), проведения экспертизы проектов административных регламентов» (*название условное — может отличаться в разных муниципалитетах*).

КОМУ И ЗАЧЕМ НУЖНЫ АДМИНИСТРАТИВНЫЕ РЕГЛАМЕНТЫ?

Каждая услуга или функция органа исполнительной власти, будь то назначение пособия, выдача лицензии, рассмотрение жалобы и т. п., описывается в виде последовательности действий, процедуры и порядка их выполнения, вплоть до описания того, сколько минут чиновник должен потратить на исполнение отдельных действий, по каким вопросам ведётся приём, по какому графику работает учреждение, сколько времени отпущено на предоставление ответов на запросы, сколько минут может длиться ожидание в очереди и какими должны быть условия приёма. Это делается для того, чтобы оптимизировать работу государственных служащих.

1. Административный регламент детально описывает механизмы реализации законных прав и стандарты предоставления услуг. Это удобно гражданам — они получают возможность требовать исполнения обязательных действий, стандартов и процедур.

2. Регламент делает понятными правила взаимодействия с органом исполнительной власти. Он объясняет, куда и каким образом гражданин может обратиться, что и каким образом может получить. Прозрачность и фиксированность правил становится и мощным средством отстаивания своих интересов («осведомлён — значит вооружён»), и гарантией качества государственной услуги и её предоставления.

3. Наличие регламента не даёт чиновникам поступать по собственному усмотрению: отдельные структурные подразделения

не вольны самостоятельно устанавливать время и порядок приёма, ограничивать способ предоставления информации, устанавливать дополнительные требования к документам и т.п., если эти требования и условия прописаны в регламенте.

4. Регламенты нацелены на повышение качества государственных услуг и создание комфортных условий для граждан.

5. Каждый посетитель государственного (муниципального) учреждения или ведомства имеет право требовать соблюдения норм административного регламента и жаловаться на неисполнение этих требований в вышестоящие органы власти или в суд.

6. Административные регламенты нужны и самому органу исполнительной власти, т.к. они позволяют оптимизировать процедуры предоставления государственных услуг, минимизировать личное взаимодействие с получателями услуг (путём создания системы «одного окна», разработки электронных процедур взаимодействия» и т.п.). Но главное, административный регламент позволяет защититься от необоснованных требований и завышенных претензий получателей услуг.

ОСНОВНЫЕ ПРАВА ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ, РЕАЛИЗУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ АДМИНИСТРАТИВНОЙ РЕГЛАМЕНТАЦИИ И СТАНДАРТИЗАЦИИ

- 1.** Устранение избыточных административных процедур и действий.
- 2.** Упрощение административных процедур и административных действий (уменьшение сроков исполнения, сокращение количества документов, снижение количества обращений в орган власти).
- 3.** Возможность установления персональной ответственности должностных лиц за соблюдение требований административных регламентов, закрепление ответственности в должностных инструкциях.
- 4.** Доступность для граждан и организаций в режиме реального времени информации о ходе реализации государственной функции в целом, а также о ходе осуществления соответствующих процессов, их отдельных стадий (этапов).
- 5.** Соблюдение стандарта комфортности, который включает наличие информационных указателей, информационных стендов, мест для сидения, гардероба, туалета и т. п.

ГДЕ НАЙТИ ТЕКСТ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА?

1. Проекты административных регламентов и утверждённые административные регламенты подлежат обязательному опубликованию.

2. Тексты регламентов можно найти в сети Интернет, в информационно-правовых системах. Регламенты должны размещаться на официальных сайтах органов власти, на информационных стендах в местах предоставления услуг, а также должны быть размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru) и региональных порталах государственных и муниципальных услуг.

3. Если найти административный регламент в открытом доступе не удалось, можно запросить его в самом органе власти по электронной почте, либо уточнить по телефону, каким другим способом можно с ним ознакомиться.

КАКАЯ ИНФОРМАЦИЯ СОДЕРЖИТСЯ В АДМИНИСТРАТИВНОМ РЕГЛАМЕНТЕ?

Структура административного регламента должна содержать разделы, устанавливающие:

- 1.** Общие положения (перечень параметров, которые должны быть отражены в данном разделе, указан в Приложении №6 к данной брошюре).
- 2.** Срок предоставления государственной или муниципальной услуги.
- 3.** Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.
- 4.** Форму контроля за исполнением административного регламента.
- 5.** Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих.

Особое внимание необходимо обращать на Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги, потому что он содержит самую важную информацию, непосредственно касающуюся получателя государственной или муниципальной услуги. В Стандарте должны быть указаны:

1. Наименование государственной или муниципальной услуги.
2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу.
3. Результат предоставления государственной или муниципальной услуги.
4. Срок предоставления государственной или муниципальной услуги.
5. Правовые основания для предоставления государственной или муниципальной услуги.
6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен предоставить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, так как они подлежат предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги.
8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги.
9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы её взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.
10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги.
11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги.
12. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги: к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государ-

ственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги.

- 13.** Показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг.
- 14.** Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Более детальное представление о необходимом содержании административного регламента можно получить из чек-листа, представленного в Приложении № 6 «Чек-лист полноты отражения положений административного регламента».

НОВАЦИИ В АДМИНИСТРАТИВНОЙ РЕГЛАМЕНТАЦИИ И СТАНДАРТИЗАЦИИ

Новации, кратко представленные ниже, требуют особого внимания в следующих случаях:

- ▶ при экспертизе административных регламентов (или их проектов) на предмет наличия соответствующих положений непосредственно в тексте регламента,
- ▶ при исследовании качества реализации административных регламентов и качества предоставления самих государственных и муниципальных услуг (т.е. как они реализуются на практике).

Теперь органам власти запрещено требовать лишние документы. Гражданин вправе приносить только документы личного хранения: от паспорта и водительских прав до документов об образовании, трудовой деятельности. Полный список документов личного хранения см. в Приложении № 1 «Документы (виды документов), обязательно лично предоставляемые получателем государственных и муниципальных услуг». Остальную информацию органы власти запрашивают друг у друга (межведомственные запросы). Полного списка такой информации не существует, но примерный список вы можете посмотреть в **Приложении № 2 «Документы и сведения, которые гражданин не обязан предоставлять для получения государственных и муниципальных услуг»**. Но если получатель услуги считает нужным предоставить эти документы сам, то он может так и сделать.

В каких случаях это правило не действует? Если сведений и документов нет ни у гражданина, ни у органов власти, что может быть только тогда, когда такие сведения/документы могут быть получены в процессе получения услуги, находящейся в специальном перечне необходимых и обязательных услуг. Перечень таких услуг можно потребовать в органе власти. Перечни необходимых и обязательных услуг являются фиксированными и должны быть утверждены:

1. Постановлением Правительства Российской Федерации (№ 352 от 06.05.2011).
2. Нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации (например, в Пермском крае — Постановление Правительства ПК от 10.01.2012 № 10-п).
3. Нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления (в каждом муниципалитете должен быть свой перечень, утверждённый городской Думой, земским собранием, советом депутатов).

Это значит, что органы власти или местного самоуправления вместе с заявлением при предоставлении услуг вправе требовать **только документы из списка в Приложении № 1 «Документы (виды документов), обязательно лично предоставляемые получателем государственных и муниципальных услуг» и документы, полученные в результате получения необходимых и обязательных услуг.** Если вынуждают дополнительно получить услугу, не входящую ни в один из этих перечней, то **получатель вправе отказаться и потребовать, чтобы органы власти самостоятельно занялись сбором документов, либо написать жалобу.**

Таким образом, в тексте регламента теперь обязательно должны указываться:

- ▶ исчерпывающий перечень документов, подлежащих предоставлению самим заявителем;
- ▶ исчерпывающий перечень документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций;
- ▶ если в предоставлении услуги участвуют также иные федеральные органы исполнительной власти (ФОИВ), органы исполнительной власти (ОИВ) субъектов РФ, органы местного

самоуправления (ОМСУ), организации, то в стандарте предоставления государственной услуги указываются все такие органы и организации;

- ▶ указание на услуги, необходимые и обязательные для получения государственной (муниципальной) услуги;
- ▶ описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов и состава запрашиваемой информации в иных органах и организациях;
- ▶ указание на новые формы и каналы получения информации/самой услуги: порталы услуг, многофункциональные центры (МФЦ) и прочее.

Кроме того, важной новацией является **новый стандарт досудебного (внесудебного) обжалования**, который должен быть представлен в регламенте и реализовываться на практике. Этим стандартом введены, например, **новые сокращённые сроки ответа на жалобы получателя услуги — 15 и, в особых случаях, 5 дней**.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1.

**ДОКУМЕНТЫ (ВИДЫ ДОКУМЕНТОВ),
ОБЯЗАТЕЛЬНО ЛИЧНО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ
ПОЛУЧАТЕЛЕМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**В СООТВЕТСТВИИ С Ч. 6 СТ. 7 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА
ОТ 27 ИЮЛЯ 2010 Г. № 210-ФЗ «ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

- 1.** Документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца;
- 2.** документы воинского учёта;
- 3.** свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния;
- 4.** документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания;
- 5.** документы, подтверждающие предоставление лицу специального права на управление транспортным средством соответствующего вида;
- 6.** документы, подтверждающие прохождение государственного технического осмотра (освидетельствования) транспортного средства соответствующего вида;
- 7.** документы на транспортное средство и его составные части, в том числе регистрационные документы;
- 8.** документы о трудовой деятельности, трудовом стаже и заработке гражданина, а также документы, оформленные по результатам расследования несчастного случая на производстве либо профессионального заболевания;

- 9.** документы о соответствующем уровне образования и (или) профессиональной квалификации, об учёных степенях и учёных званиях и документы, связанные с прохождением обучения, выдаваемые организациями, осуществляющими образовательную деятельность;
- 10.** справки, заключения и иные документы, выдаваемые организациями, входящими в государственную, муниципальную или частную систему здравоохранения;
- 11.** документы Архивного фонда Российской Федерации и другие архивные документы, в соответствии с законодательством об архивном деле в Российской Федерации переданные на постоянное хранение в государственные или муниципальные архивы;
- 12.** решения, приговоры, определения и постановления судов общей юрисдикции и арбитражных судов;
- 13.** учредительные документы юридического лица;
- 14.** решения, заключения и разрешения, выдаваемые органами опеки и попечительства в соответствии с законодательством Российской Федерации об опеке и попечительстве;
- 15.** правоустанавливающие документы на объекты недвижимости, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- 16.** документы, выдаваемые федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы;
- 17.** удостоверения и документы, подтверждающие право гражданина на получение социальной поддержки;
- 18.** документы о государственных и ведомственных наградах, государственных премиях и знаках отличия;
- 19.** первичные статистические данные, содержащиеся в формах федерального статистического наблюдения, предоставленных юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

ДОКУМЕНТЫ И СВЕДЕНИЯ, КОТОРЫЕ ГРАЖДАНИН НЕ ОБЯЗАН ПРЕДОСТАВЛЯТЬ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

**ДАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ И СВЕДЕНИЯ С 01 ИЮЛЯ 2012 ГОДА
ДОЛЖНЫ ЗАПРАШИВАТЬСЯ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В РАМКАХ СИСТЕМЫ
МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО И МЕЖУРОВНЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

Данный список является примерным, не утверждён нормативным образом. Разработан на основании существующих нормативных положений Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», экспертного анализа административных регламентов предоставления государственных услуг Пермского края и муниципальных услуг, предоставляемых на территории Пермского края, порядков предоставления услуг и других нормативных актов, регламентирующих предоставление услуг.

Данный перечень документов и сведений не гарантирует исполнения его органами государственной власти и местного самоуправления, но может служить ориентировочным для граждан. Граждане вправе требовать от органов государственной власти и местного самоуправления запрос этих документов и сведений в рамках системы межведомственного и межуровневого взаимодействия.

СВЕДЕНИЯ О ПОСТАНОВКЕ НА УЧЁТ В НАЛОГОВЫХ ОРГАНАХ, А ТАКЖЕ СВЕДЕНИЯ О РАСЧЁТАХ ПО НАЛОГАМ.

1. Свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе — ИИНН *(не является учредительным документом, все сведения содержатся в налоговом органе).*
2. Свидетельство о регистрации юридического лица *(не является учредительным документом, все сведения содержатся в налоговом органе).*

3. Свидетельство о регистрации индивидуального предпринимателя *(не является учредительным документом, все сведения содержатся в налоговом органе)*.
4. Выписка из Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ).
5. Выписка из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП).
6. Выписка из Единого государственного реестра налогоплательщиков (ЕГРН).
7. Справка о наличии или об отсутствии задолженности по уплате налогов и сборов, а также по начисленным, но неуплаченным штрафам и пеням в бюджеты всех уровней и во внебюджетные фонды.

ПРАВООУСТАНОВЛИВАЮЩИЕ И ПРАВПОДТВЕРЖДАЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ НА ОБЪЕКТЫ НЕДВИЖИМОСТИ (ЗЕМЕЛЬНЫЕ УЧАСТКИ, ЖИЛЫЕ И НЕЖИЛЫЕ СООРУЖЕНИЯ, СТРОЕНИЯ, ЗДАНИЯ).

Данные сведения запрашиваются органом власти только в случае, если они содержатся в Едином реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним (ЕГРП). Данный реестр ведётся с 1 января 1998 года. Если ваш объект недвижимости зарегистрирован был ранее этой даты (как правило, в Бюро технической инвентаризации), то вам придётся самостоятельно предоставить документы и сведения. Кроме того, в ЕГРП вносятся сведения об аренде объектов недвижимости сроком более 1 года.

1. Свидетельство о праве собственности на земельный участок.
2. Свидетельство о праве собственности на строение, помещение или сооружение.
3. Договор аренды земельного участка сроком более 1 года.
4. Договор аренды помещения сроком более 1 года.
5. Выписка из ЕГРП.
6. Сведения о владении заявителя объектами недвижимости.
7. Сведения об отсутствии в ЕГРП запрашиваемых сведений о зарегистрированных правах.
8. Сведения о наличии в Реестре государственной или муниципальной собственности объекта недвижимости (жилого или нежилого помещения, здания, сооружения, земельного участка).

9. Сведения о водном объекте, содержащиеся в государственном водном реестре.

Межведомственное и межуровневое взаимодействие между уполномоченным органом исполнительной власти и поставщиком документов и сведений по нижеследующим документам и сведениям может не осуществляться в силу отсутствия соглашений, инфраструктурных и иных технических возможностей, а также нормативных ограничений.

10. Сведения о приватизации жилья.
11. Договор аренды объекта или объектов недвижимости, расположенных на территории, в пределах которой предполагается организовать рынок, внесённые в ЕГРП.
12. Документы, подтверждающие принадлежность имущества, на котором планируется установка рекламной конструкции.
13. Информация о принадлежности земельного участка, о существующих подземных и поверхностных водозаборах и их зонах санитарной охраны, об охранных зонах ЛЭП, нефте-, газо- и водопроводов, мостов, железнодорожного полотна и др. сооружений.
14. Документ о предоставлении в пользование земельного участка, необходимого для осуществления водопользования.
15. Решение исполнительного органа государственной власти или органа местного самоуправления о предоставлении земельного участка.
16. Решение о предоставлении водного объекта или их частей, находящихся в федеральной собственности и расположенных на территориях субъектов Российской Федерации, за исключением случаев, указанных в части 1 статьи 21 Водного кодекса Российской Федерации, в пользование.

СВЕДЕНИЯ ИЗ ГОСУДАРСТВЕННОГО КАДАСТРА НЕДВИЖИМОСТИ

1. Кадастровая выписка об объекте недвижимости.
2. Кадастровый паспорт объекта недвижимости.
3. Кадастровый план территории.
4. Копия документа, на основании которого сведения об объекте недвижимости внесены в государственный кадастр недвижимости (межевой план, технический план и иные документы).

СВЕДЕНИЯ О ВЫПЛАЧИВАЕМЫХ ПЕНСИЯХ, ПОСОБИЯХ И ИНЫХ ДОХОДАХ

1. Справка о размере пенсии, выплачиваемой
 - ▶ из Пенсионного фонда России (ПФР);
 - ▶ по линии ФСБ России;
 - ▶ по линии ФСИН России;
 - ▶ по линии Министерства обороны России;
 - ▶ по линии МВД России;
 - ▶ по линии ФСКН России;
 - ▶ по линии ФТС России.
2. Справка о суммах ежемесячного пожизненного содержания судей, вышедших в отставку.
3. Ежемесячные страховые выплаты по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.
4. Справка о размере ранее выплаченного пособия по беременности и родам, ежемесячного пособия по уходу за ребёнком.
5. Справка о получении пенсии по случаю потери кормильца.
6. Сведения, подтверждающие размер денежных средств, выплачиваемых на содержание лиц, находящихся под опекой (попечительством) или в приёмной семье.
7. Сведения о пособии по безработице, материальной помощи и иных выплатах безработным гражданам, а также о стипендии и материальной помощи, выплачиваемой гражданам в период профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации по направлению органов службы занятости, выплаты безработным гражданам, принимающим участие в общественных работах, и безработным гражданам, особо нуждающимся в социальной защите, в период их участия во временных работах, а также выплаты несовершеннолетним гражданам в возрасте от 14 до 18 лет в период их участия во временных работах.
8. Справка органов государственной службы занятости о невыплате пособия по безработице.
9. Выписка из индивидуального лицевого счёта застрахованного лица.

Межведомственное и межуровневое взаимодействие между уполномоченным органом исполнительной власти и поставщиком до-

кументов и сведений по нижеследующим документам и сведениям может не осуществляться в силу отсутствия соглашений, инфраструктурных и иных технических возможностей, а также нормативных ограничений

10. Сведения о суммах взысканных денежных средств по исполнительным производствам о взыскании алиментов (только в случае получения выплат через службу судебных приставов).
11. Сведения о доходах от занятий предпринимательской деятельностью, включая доходы, полученные в результате деятельности крестьянского (фермерского) хозяйства, в том числе хозяйства без образования юридического лица, по форме 3-НДФЛ.

ЛИЦЕНЗИИ И СВЕДЕНИЯ О ВЫДАННЫХ ЛИЦЕНЗИЯХ, А ТАКЖЕ СВЕДЕНИЯ ИЗ ЛИЦЕНЗИЙ.

Все сведения о выданных лицензиях, а также сведения из лицензий содержатся в Реестре выданных лицензий, который ведёт орган, выдавший лицензию. Поэтому сведения могут быть предоставлены в форме выписки из Реестра выданных лицензий.

1. Лицензия на право ведения образовательной деятельности.
2. Сведения о государственной аккредитации негосударственного образовательного учреждения, осуществлённой в отношении образовательного учреждения органами управления образованием субъектов Российской Федерации.
3. Лицензия на право пользования недрами.
4. Лицензия на осуществление перевозки пассажиров автомобильным транспортом, оборудованным для перевозок более 8 человек.
5. Лицензии на производство маркшейдерских работ.
6. Иные виды лицензий, выданных как федеральными, так и региональными органами власти.

Межведомственное и межуровневое взаимодействие между уполномоченным органом исполнительной власти и поставщиком документов и сведений по нижеследующим документам и сведениям может не осуществляться в силу отсутствия соглашений, инфраструктурных и иных технических возможностей, а также нормативных ограничений.

СВЕДЕНИЯ О РЕГИСТРАЦИИ ГРАЖДАН ПО МЕСТУ ПРЕБЫВАНИЯ ИЛИ ЖИТЕЛЬСТВА. ДАННЫЕ СВЕДЕНИЯ МОГУТ ПРЕДОСТАВЛЯТЬСЯ В СЛУЧАЕ НАЛИЧИЯ СВЕДЕНИЙ В ОРГАНАХ МИГРАЦИОННОГО УЧЁТА

1. Документ, подтверждающий количество граждан, зарегистрированных в жилом доме.
2. Справка органа миграционного учёта о выезде гражданина на постоянное место жительства за границу.

ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ЭКСПЕРТИЗЫ

1. Заключение государственной экологической экспертизы.
2. Заключение государственной экспертизы проектной документации.
3. Заключение органа государственного строительного надзора о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов и проектной документации.
4. Справка о соответствии жилых помещений санитарным и техническим правилам и нормам.
5. Справка соответствующих органов с указанием вида чрезвычайной ситуации, а при пожарах — причин возгорания.
6. Заключение органа по охране памятников архитектуры, истории и культуры о допустимости проведения земляных, землеустроительных, мелиоративных строительных и иных работ, если объект отнесён к памятникам истории и культуры.
7. Подтверждение эпизоотического благополучия хозяйства, ЛПХ, КФХ, ИП.
8. Заключение органа государственной власти в сфере государственного жилищного контроля и надзора о состоянии жилья.
9. Нормативы предельно допустимых выбросов загрязняющих веществ в атмосферу.
10. Разрешение на сбор (заготовку) объектов растительного мира.
11. Разрешение на добывание объектов животного мира, охотничьих ресурсов.
12. Сведения о выдаче заключения о привлечении и об использовании иностранных работников.
13. Заключение уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на территории которого зарегистрирован заявитель, о соответствии заявителя требо-

ваниям, предъявляемым к определённому виду организации по племенному животноводству и эпизоотическому благополучию хозяйства заявителя.

СВЕДЕНИЯ О ПРОХОЖДЕНИИ ВОЕННОЙ СЛУЖБЫ И ПРИЗЫВЕ НА ВОЕННУЮ СЛУЖБУ

1. Справка из военного комиссариата о призыве на военную службу, либо выписка из военного билета о периоде прохождения срочной службы по призыву.
2. Справка из военного комиссариата, подтверждающая гибель (смерть, признание в установленном порядке безвестно отсутствующим или объявление умершим) военнослужащего в период прохождения военной службы по призыву.

СПРАВКИ И ДОКУМЕНТЫ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЕ СТАТУС ЗАЯВИТЕЛЯ

1. Справка органа службы занятости, подтверждающая статус безработного.
2. Сведения о зачислении, посещении и успеваемости гражданина, признанного в установленном порядке безработным, на профессиональное обучение по направлению государственного учреждения службы занятости (центра занятости населения).
3. Сведения о периодах участия в оплачиваемых общественных работах.
4. Сведения о периодах переезда по направлению службы занятости в другую местность для трудоустройства.
5. Свидетельство обязательного пенсионного страхования заявителя (страховой номер индивидуального лицевого счёта) — СНИЛС.
6. Сведения из реестра похозяйственных книг (для сельхозтоваропроизводителей).
7. Договор о предоставлении рыбопромыслового участка для осуществления рыболовства.

СВЕДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ОРГАНОМ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ НАДЗОР ЗА БЕЗОПАСНОСТЬЮ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ

1. Сведения о наличии (отсутствии) транспортных средств.
2. Сведения о лишении права управления транспортным средством.

3. Согласование специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортных средств, осуществляющих перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, с ГИБДД.
4. Согласование схемы организации движения транспорта и пешеходов.

СВЕДЕНИЯ ИЗ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

1. Справка органов внутренних дел, подтверждающая отсутствие у гражданина, выразившего желание стать опекуном (попечителем), приёмным родителем в отношении несовершеннолетних лиц, судимости, фактов уголовного преследования данного гражданина (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, против общественной безопасности, а также подтверждающая отсутствие у гражданина неснятой или непогашенной судимости за тяжкие или особо тяжкие преступления.
2. Справка из органов внутренних дел об отсутствии судимости.
3. Справка из органов внутренних дел о том, что член семьи заявителя находится в розыске.
4. Справка из органов внутренних дел о нахождении граждан, подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений, под арестом.
5. Сообщение органов внутренних дел о том, что в месячный срок место нахождения разыскиваемого должника не установлено.
6. Справка о розыске родителя, уклоняющегося от уплаты алиментов.
7. Справка об отсутствии судимости у выпускников интернатных учреждений, замещающих семей в возрасте от 18 до 23 лет, кандидатов в постинтернатные воспитатели.
8. Документ об освобождении из учреждений, исполняющих наказание в виде лишения свободы.

9. Справка из органов исполнения наказания о том, что член семьи заявителя находится в местах лишения свободы.
10. Справка учреждения уголовно-исполнительной системы о сроках наказания родителя (родителей) — в случае, если родители находятся в местах лишения свободы.
11. Характеристика учреждения уголовно-исполнительной системы на гражданина.
12. Сообщение Министерства юстиции Российской Федерации о неисполнении решения суда о взыскании алиментов на территории иностранного государства, являющегося местом жительства должника и с которым у Российской Федерации заключён договор о правовой помощи.
13. Согласие органов внутренних дел на погребение умерших, личность которых не установлена органами внутренних дел.

ГРАДОСТРОИТЕЛЬНАЯ И ИНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

1. Градостроительный план земельного участка (ГПЗУ).
2. Разрешение на строительство, капитальный ремонт, реконструкцию.
3. Документ о сроке ввода строения, сооружения в эксплуатацию.
4. Разрешение на отклонение от предельных параметров разрешённого строительства (реконструкции).
5. Документ о сносе объекта капитального строительства.
6. Справка о расселении жильцов ветхих жилых домов.
7. Сведения о наличии (отсутствии) объектов культурного наследия на земельном участке.
8. Свидетельство об установлении факта открытия месторождения полезного ископаемого.
9. Справка об отсутствии на испрашиваемом земельном участке полезных ископаемых.
10. Сведения о предоставлении (непредоставлении) права пользования участком недр, содержащим общераспространённые полезные ископаемые, в пределах которого намечается застройка.
11. Документ, подтверждающий принадлежность земельного участка к определённой категории земель.
12. Сведения о переводе жилого помещения в нежилое, нежилого в жилое.

13. Документ, подтверждающий установленное разрешённое использование земельного участка.
14. Заключение, подтверждающее, что создаваемый или созданный объект недвижимого имущества расположен в пределах границ земельного участка, предназначенного для ведения личного подсобного хозяйства.
15. Технические условия на благоустройство прилегающей территории.
16. Акт обследования территории до производства земляных работ о состоянии благоустройства территории в месте планируемого производства земляных работ, о наличии в зоне производства земляных работ зелёных насаждений, усовершенствованного покрытия дорог, элементов внешнего благоустройства.
17. Согласование проекта производства работ (проект организации работ) при выполнении земляных работ, в том числе восстановления нарушенного благоустройства с владельцем земельного участка (в случае нахождения земельного участка в государственной или муниципальной собственности).
18. Акт натурного технического обследования.
19. Сведения о наличии печного отопления в жилом помещении.
20. Справка, подтверждающая площадь отапливаемого жилого помещения.
21. Акт обследования домовладения, подтверждающий факт заготовки топлива.
22. Выкопировка из схемы населённого пункта, на территории которого находится земельный участок.

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПОШЛИНЫ И ИНЫЕ ПЛАТЕЖИ В БЮДЖЕТЫ ВСЕХ УРОВНЕЙ (с 1 января 2013 года)

1. Сведения о госпошлине.
2. Сведения о внесении платы за предоставление государственной или муниципальной услуги.
3. Сведения о внесении сбора за участие в аукционе.
4. Сведения об уплате задатка и другие виды платежей.

СВЕДЕНИЯ ОБ АКТАХ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ (с 1 января 2015 года)

1. Сведения о рождении ребёнка.
2. Сведения о государственной регистрации заключения/расторжения брака.

3. Сведения о государственной регистрации смерти.
4. Сведения о государственной регистрации установления отцовства.
5. Сведения о государственной регистрации перемены имени.

Кроме того, например, Министерство социального развития Пермского края ведёт базу данных получателей государственной поддержки Пермского края, а также имеет доступ к Федеральному регистру получателей государственной поддержки, поэтому органы социальной защиты населения Пермского края могут не требовать следующие сведения (подобная практика может существовать в других субъектах РФ):

- ▶ об инвалидности;
- ▶ о статусе ветерана труда или ВОВ, иных боевых действий;
- ▶ о статусе ребёнка-сироты или ребёнка, оставшегося без попечения родителей;
- ▶ о статусе опекуна или попечителя;
- ▶ о недееспособности гражданина;
- ▶ о статусе матери-одиночки или отца-одиночки;
- ▶ о статусе многодетной семьи;
- ▶ о статусе малоимущего гражданина или семьи;
- ▶ о статусе лица или семьи, находящегося в трудной жизненной ситуации;
- ▶ о статусе лица или семьи, находящегося в социально опасном положении;
- ▶ о статусе почётного донора;
- ▶ о статусе гражданина, получившего или перенёвшего лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, участника ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, подвергшегося воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, подвергшегося радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;
- ▶ о статусе реабилитированного лица или лица, признанного пострадавшим от политических репрессий;
- ▶ о статусе приёмной семьи;

- ▶ о статусе Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации, кавалера ордена Славы, Героя Социалистического Труда;
- ▶ о статусе «Дети защитников Отечества, погибших в годы Великой Отечественной войны»;
- ▶ и т. д.

Данный список не является закрытым.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3.

ПОТРЕБНОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И СПЕЦИАЛЬНЫЕ КАТЕГОРИИ ГРАЖДАН

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТОВ УДОВЛЕТВОРЯЮТСЯ ПУТЁМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ:

- ▶ в определённом месте — расположение учреждения и помещение, в котором непосредственно происходит оказание услуги, должны быть удобными для клиента, в т. ч. имеющего специальные потребности;
- ▶ путём использования (применения) определённой материально-технической и организационной структуры — способа оказания, к чему потребителем могут быть отнесены возможности или отсутствие «одного окна», способ деятельности и организации деятельности персонала, а также возможность электронных или заочных процедур;
- ▶ за определённое время — при этом временной критерий состоит не только из времени оказания услуги, но и времени работы учреждения (которое также должно быть удобным клиенту, в т. ч. со специальными потребностями или, например, работающему).

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТА:

- ▶ содержание информации — оказание органом исполнительной власти услуг, понятных для потребителя (терминология, связь с базовой потребностью адаптирована для потребителя) и простых с функциональной точки зрения (минимизация заполняемых документов и процедур);

- ▶ конфиденциальность — защита личной информации, или гипотетически (в отношении отдельных услуг) обеспечение предоставления услуги «без свидетелей»;
- ▶ надёжность и безопасность — данная характеристика включена в группу гипотетических информационных потребностей клиента, т.к. защищённость и безопасность воспринимаются ими как результат опыта совместной работы с этим или аналогичным представителем государства по отзывам других потребителей и в зависимости от имиджа (репутации) данного учреждения, услуги или непосредственного производителя в обществе и на рынке.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ:

- ▶ потребитель заинтересован в том, чтобы его обслужили точно и аккуратно (отсутствие ошибок);
- ▶ критерий удовлетворённости показывает, насколько уровень сервиса (обслуживания) позволил или помог решить проблему потребителя;
- ▶ обратная связь отражает оценку потребителем организации органом исполнительной власти работы по выявлению потребностей и пожеланий потребителя, а также по вопросам разрешения конфликтов и предъявления жалоб.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ КАТЕГОРИИ В СТРУКТУРЕ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- ▶ **Малоимущие граждане** — на формирование предпочтений малоимущих граждан зачастую влияет не само содержание услуги, а дополнительные издержки, связанные с её оказанием.
- ▶ **Одиноким гражданам** — пенсионеры, инвалиды, жители отдалённых мест. Для этой группы граждан необходимо предусматривать специфические способы уведомления о государственных услугах.
- ▶ **Неграмотные (малограмотные), а также лица, не владеющие русским языком**, — ограниченные возможности в получении информации и получении доступа к сервису (проблема заполнения документов).
- ▶ **Люди с дефицитом времени** — все, кто имеет мало возможностей выделить время на получение сервиса. Необходимо

предусматривать возможность виртуального доступа к услуге или установление специального времени работы сервиса, обеспечивающего доступ.

- ▶ **Лица, проживающие в отдалённых местностях**, — проблему для таких потребителей представляют как расходы на транспорт и коммуникации, так и сама возможность оказаться в нужное время в нужном месте.
- ▶ **Лица со специальными потребностями (ограниченные в возможностях)** — к данной категории относятся все инвалиды. Стандарт должен предусматривать устранение физических препятствий доступа к услуге (например, пандусы для колясочников).
- ▶ **Лица, не имеющие доступа к специальной материально-технической базе**, — значительная часть населения вне крупных городов не имеет доступа к телефону, копировальной машине и т. п.
- ▶ **Лица, представляющие опасность для окружающих**, — люди, заражённые инфекционными заболеваниями, а также больные хотя и неинфекционными, но смертельно опасными болезнями. Под разными предлогами, иногда надуманными, данная категория лишается обслуживания.
- ▶ **Лица, ограниченные в свободе**, — заключённые, содержащиеся под стражей, больные в диспансерах не могут пользоваться услугами сервисов, которых они по законодательству не лишены. Основным барьером для этих лиц является необходимость личного присутствия.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4.

ВИДЫ ПРАВОНАРУШЕНИЙ СО СТОРОНЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ И РАЗМЕРЫ АДМИНИСТРАТИВНОГО ШТРАФА

ИЗ КОДЕКСА ОБ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРАВОНАРУШЕНИЯХ
(ОТ 30.12.2001 № 195-ФЗ).

Статья КоАП	Вид правонарушения	Размер штрафа
5.39	Отказ в предоставлении информации	от 1000 до 3000 рублей
5.59	Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, в т. ч.: <ul style="list-style-type: none">▶ отказ в приёме обращения, жалобы;▶ нарушение срока регистрации обращения (по истечении трёх дней обращению должен быть присвоен входящий номер и дата его регистрации);▶ нарушение срока рассмотрения обращения (30 дней, в исключительных случаях 60 дней);▶ отказ в приёме дополнительных документов;▶ отказ истребовать документы по просьбе обратившегося;▶ непредоставление возможности ознакомиться с материалами и документами, касающимися обращения;▶ непредоставление письменного ответа по существу поставленных вопросов;▶ непредоставление уведомления о перенаправлении обращения;▶ преследование гражданина в связи с его обращением;▶ разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия;	от 5000 до 10000 рублей

Статья КоАП	Вид правонарушения	Размер штрафа
5.59	<ul style="list-style-type: none"> ▶ перенаправление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется; ▶ отсутствие информации о месте и времени личного приёма; ▶ неведение карточки личного приёма. 	от 5000 до 10000 рублей
5.63	<p>Нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ нарушение порядка предоставления услуги, повлекшее непредоставление государственной или муниципальной услуги (заявитель не получил значимого результата из-за действий (бездействия) чиновника); ▶ требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами; ▶ отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами; ▶ немотивированный отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги; ▶ затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами; ▶ нарушение сроков рассмотрения жалобы на нарушения порядка предоставления услуги. 	от 3000 до 30000 рублей
13.11	<p>Нарушение порядка обработки персональных данных, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ разглашение, утечка персональных данных; ▶ создание баз персональных данных выходящих за рамки полномочий органа власти; ▶ отказ в предоставлении информации, которая собрана в органе власти, гражданину о нём самом бесплатно и по первому требованию; <p>другие нарушения требований Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».</p>	от 500 до 1000 рублей

Статья КоАП	Вид правонарушения	Размер штрафа
13.27	<p>Нарушений требований к организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и её размещению в сети «Интернет» — прежде всего неразмещение на соответствующих сайтах информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ информации о деятельности; ▶ контактной информации; ▶ сведений о полномочиях ; ▶ сведений о руководителях подразделений; ▶ административных регламентов и других правовых актов; ▶ бланков заявлений; ▶ информации о порядке и времени приёма; <p>а также другой информации обязательной для размещения в соответствии с Законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»</p>	от 3000 до 5000 рублей
13.28	<p>Нарушение порядка предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ незаконное взимание платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; ▶ нарушение порядка взимания платы за предоставление информации, если такая плата установлена законом. 	от 3000 до 5000 рублей
13.14	<p>Разглашение информации с ограниченным доступом, в т. ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ разглашение любой информации о частной жизни гражданина, которая была получена чиновником в связи с исполнением служебных обязанностей. 	от 4000 до 5000 рублей

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5.

**ПРИМЕРНЫЕ ОБРАЗЦЫ ЗАЯВЛЕНИЙ
В ПРОКУРАТУРУ О НЕИСПОЛНЕНИИ
УСТАНОВЛЕННЫХ ТРЕБОВАНИЙ
К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

ПРИМЕР ЗАЯВЛЕНИЯ № 1.

**О НАРУШЕНИИ ЗАПРЕТА ТРЕБОВАТЬ ОТ ЗАЯВИТЕЛЯ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ, ИМЕЮЩИХСЯ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ
И ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ**

В Прокуратуру _____
Адрес: _____
Заявитель: _____
(ФИО)
Место жительства: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я обратился (-лась) в _____
(наименование ОИВ, ОМСУ)
за получением услуги _____
(наименование услуги)

Сотрудники указанного ведомства потребовали от меня предоставить следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____

Данные документы и информация находятся в распоряжении других органов власти.

В соответствии с п. 2. ч. 1 ст. 7 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», государственным органам и органам местного самоуправления запрещено при предоставлении услуг требовать от заявителей документы, которые находятся в распоряжении других органов власти. Данные сведения должны запрашиваться в рамках межведомственного взаимодействия.

На основании ч.ч. 1 и 2 ст. 1 и ст. 10 ФЗ «О Прокуратуре Российской Федерации»

ПРОШУ:

1. Провести проверку по фактам неисполнения наименования ОИВ или ОМСУ федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210-ФЗ от 27.07.2010.
2. Принять меры прокурорского реагирования в виде предписания об устранении нарушения.

Дата

Подпись

ПРИМЕР ЗАЯВЛЕНИЯ № 2.

**О НАРУШЕНИИ УСТАНОВЛЕННОГО ЗАКОНОМ СРОКА
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ НА НАРУШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

В Прокуратуру _____

Адрес: _____

Заявитель: _____

(ФИО)

Место жительства: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

_____ я направил (-а) жалобу руководителю _____
(дата)

(наименование ОИВ, ОМСУ)

на следующие нарушения, допущенные при предоставлении государственной (муниципальной) услуги _____

(наименование услуги)

(краткое описание нарушений)

В соответствии с п. 6 ст. 11.2 федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 №210-ФЗ жалобы на нарушения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг должны быть рассмотрены в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений — в течение 5 рабочих дней со дня её регистрации.

По факту срок рассмотрения жалобы составляет _____ дней с момента регистрации, что превышает законный срок рассмотрения жалобы.

На основании ч.ч. 1 и 2 ст. 1 и ст. 10 ФЗ «О Прокуратуре Российской Федерации»

ПРОШУ:

1. Провести проверку по фактам неисполнения федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210-ФЗ от 27.07.2010

(наименование ведомства)

2. Принять меры прокурорского реагирования в виде предписания об устранении нарушений.

Дата

Подпись

ПРИМЕР ЗАЯВЛЕНИЯ № 3.

**О НАРУШЕНИИ УСТАНОВЛЕННОГО СРОКА НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА
НА ЭЛЕКТРОННЫЙ ЗАПРОС**

В Прокуратуру _____

Адрес: _____

Заявитель: _____

(ФИО)

Место жительства: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

_____ я направил (-а) запрос по электронной почте _____

(дата)

(адрес e-mail)

В _____

(наименование ОИВ, ОМСУ)

с просьбой предоставить информацию о требуемых документах для получения государственной (муниципальной) услуги _____

(наименование услуги)

На сегодняшний день с момента обращения прошло _____ дней, ответ на моё обращение так и не был получен.

В пункте _____ административного регламента по предоставлению государственной (муниципальной) услуги «_____»

(наименование услуги)

»

указывается, что информирование граждан о порядке предоставления услуги осуществляется посредством электронной связи в течение _____ рабочих дней со дня получения запроса.

Отсутствие ответа на электронный запрос является нарушением требований административного регламента.

ПРОШУ:

1. Провести проверку по фактам неисполнения требований административного регламента.
2. Принять меры прокурорского реагирования в виде предписания об устранении нарушений.

Приложения

1. Копия скриншота экрана компьютера, подтверждающего отправку запроса.

Дата

Подпись

ПРИМЕР ЗАЯВЛЕНИЯ № 4.

**О НАРУШЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ К РАЗМЕЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ
НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ
И ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ**

В Прокуратуру _____

Адрес: _____

Заявитель: _____

(ФИО)

Место жительства: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

_____ я воспользовался (-лась) официальным сайтом _____
(дата) (наименование ОИВ, ОМСУ)

(адрес страницы)

с целью получить информацию о том, как попасть на приём к руководителю _____

(наименование ОИВ, ОМСУ)

Интересующую меня информацию на сайте не обнаружил. При этом отсутствовала не только информация о приёме руководителем, но и его контактный телефон, и вообще телефон Управления, по которым эту информацию теоретически можно было бы получить.

В ч. 1 ст. 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» содержится перечень информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, которая размещается в сети Интернет. Согласно подпункту б) пункта 9) этой статьи в сети Интернет должна быть размещена следующая информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: фамилия, имя и отчество руководителя подразделения, ответственного за приём граждан, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера. Подпункт а) пункта 9) также обязывает разместить информацию о порядке и времени приёма граждан.

Отсутствие в сети Интернет указанной информации нарушает моё право на свободный доступ к информации о деятельности органов местного самоуправления.

ПРОШУ:

1. Провести проверку по фактам неисполнения требований законодательства.
2. Принять меры прокурорского реагирования в виде предписания об устранении нарушений.

Приложения

1. Копия скриншота экрана компьютера, подтверждающего отсутствие информации.

Дата

Подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6.

ЧЕК-ЛИСТ ПОЛНОТЫ ОТРАЖЕНИЯ НЕОБХОДИМЫХ ПОЛОЖЕНИЙ В ТЕКСТЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Не все указанные ниже положения должны быть отражены в любом административном регламенте. Степень отражения, прежде всего, зависит от характера соответствующей государственной или муниципальной услуги.

Пункт	Параметр
Разделы административного регламента	
I	Общие положения
II	Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
III	Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме
IV	Формы контроля за исполнением административного регламента
V	Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих.
I. Общие положения	
1	Указано наименование Административного регламента.
2	Указан перечень заявителей, имеющих право на обращение за данной услугой.

Пункт	Параметр
3	Требования к порядку информирования о предоставлении государственной (муниципальной) услуги.
3.1	Указана информация об органах исполнительной власти и местного самоуправления, учреждениях, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги (в том числе МФЦ).
3.1.1	Юридический адрес всех органов исполнительной власти и местного самоуправления, учреждений, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги (в том числе МФЦ). <i>Прим. В случае приведения информации о четырёх и более органах (например, территориальных управлениях) и организациях, данная информация размещается в приложении к административному регламенту.</i>
3.1.2	Справочные телефоны, телефоны/факсы всех указанных органов исполнительной власти и местного самоуправления, учреждений, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, номер телефона-автоинформатора, телефон call-центра МФЦ.
3.1.3	Графики работы всех указанных органов исполнительной власти и местного самоуправления, учреждений, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги (в том числе МФЦ).
3.1.4	Адреса официальных сайтов органов исполнительной власти и местного самоуправления, учреждений, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги (в том числе МФЦ), содержащих информацию о предоставлении государственной (муниципальной) услуги.
3.1.5	Адреса электронной почты органов исполнительной власти и местного самоуправления, учреждений, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги (в том числе МФЦ). <i>Прим. Желательно использовать безличные адреса электронной почты («безличные» — не привязанные к фамилиям конкретных сотрудников), чтобы обеспечить постоянство и избежать необходимости внесения изменений.</i>
3.2	Указана информация о государственных и муниципальных органах и организациях, обращение в которые необходимо для предоставления государственной (муниципальной) услуги.
3.2.1	Юридический адрес государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления государственной (муниципальной) услуги.
3.2.2	Справочные телефоны, телефон/факс, номер телефона-автоинформатора.
3.2.3	Графики работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления государственной (муниципальной) услуги.
3.2.4	Адреса официальных сайтов органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления государственной (муниципальной) услуги.
3.2.5	Адреса электронной почты органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Пункт	Параметр
3.3	Указано, что информация о государственной (муниципальной) услуге размещается:
3.3.1	На информационном стенде в органе (организации, учреждении), предоставляющем услугу (в том числе МФЦ).
3.3.2	На официальном сайте (портале) ОИВ, предоставляющем государственную (муниципальную) услугу (в том числе МФЦ). <i>Прим. Указать адрес сайта.</i>
3.3.3	На портале государственных и муниципальных услуг.
3.3.4	На портале государственных и муниципальных услуг.
3.3.5	На портале государственных и муниципальных услуг соответствующего муниципального образования.
3.4	Указаны сведения, размещаемые на перечисленных сайтах:
3.4.1	Наименование государственной (муниципальной) услуги.
3.4.2	Наименование органа исполнительной власти, местного самоуправления, а также учреждений, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу (в том числе МФЦ).
3.4.3	Наименования органов исполнительной власти, местного самоуправления, а также учреждений, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги.
3.4.4	Перечень и тексты нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (в том числе наименование и текст административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников официального опубликования либо наименование и текст проекта административного регламента).
3.4.5	Способы предоставления услуги.
3.4.6	Описание результата предоставления услуги.
3.4.7	Категория заявителей, которым предоставляется услуга.
3.4.8	Сведения о местах, в которых можно получить информацию о правилах предоставления услуги, в том числе телефоны центра телефонного обслуживания граждан и организаций.
3.4.9	Срок предоставления услуги (в том числе с учётом необходимости обращения в органы, учреждения и организации, участвующие в предоставлении услуги) и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги.
3.4.10	Срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано.
3.4.11	Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично.

Пункт	Параметр
3.4.12	Основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении услуги (если возможность приостановления либо отказа в предоставлении услуги предусмотрена законодательством Российской Федерации).
3.4.13	Документы, подлежащие обязательному предоставлению заявителем для получения услуги, способы получения этих документов заявителем и порядок их предоставления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы.
3.4.14	Документы, необходимые для предоставления услуги и находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и учреждений (организаций), участвующих в предоставлении услуги, которые заявитель вправе предоставить для получения услуги по собственной инициативе, способы получения этих документов заявителем и порядок их предоставления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы.
3.4.15	Формы заявлений о предоставлении услуг и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением услуги в электронной форме.
3.4.16	Сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе), методике расчёта платы за предоставление услуги с указанием нормативного правового акта, которым эта методика утверждена.
3.4.17	Показатели доступности и качества услуги.
3.4.18	Информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом, предоставляющим услугу, в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур.
3.4.19	Сведения о допустимости (возможности) и порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, учреждения (организации), предоставляющего услугу.
3.4.20	Дата и основания внесения изменений в сведения об услуге, содержащиеся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».
3.4.21	Технологическая карта межведомственного взаимодействия (при наличии межведомственного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, учреждениями (организациями), участвующими в оказании услуги).
3.5	Порядок консультирования по вопросам предоставления государственной (муниципальной) услуги.
3.5.1	Указан способ получения консультации:

Пункт	Параметр
3.5.1.1	Лично в органе, осуществляющем консультирование.
3.5.1.2	Посредством почты (в том числе электронной почты).
3.5.1.3	На сайте.
3.5.1.4	По телефону (в том числе call-центром МФЦ).
3.5.1.5	В МФЦ.
3.5.2	Указано должностное лицо, ответственное за консультирование.
3.5.3	Указаны вопросы, по которым проводится консультирование.
3.5.3.1	Нормативно-правовые акты, регламентирующие порядок оказания государственной (муниципальной) услуги.
3.5.3.2	Заявители, имеющие право на предоставление услуги.
3.5.3.3	Сведения о порядке и размере оплаты государственной (муниципальной) услуги.
3.5.3.4	Перечень документов, необходимых для оказания государственной (муниципальной) услуги.
3.5.3.5	Способы подачи документов для получения государственной (муниципальной) услуги.
3.5.3.6	Способы получения результата услуги.
3.5.3.7	Сроки предоставления государственной (муниципальной) услуги.
3.5.3.8	Результат оказания государственной (муниципальной) услуги.
3.5.3.9	Основания для отказа в оказании услуги.
3.5.3.10	Способы обжалования действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги.
3.5.4	Указаны сроки (продолжительность) консультирования
3.6	Порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги.
3.6.1	Указан способ получения информации о ходе выполнения услуги:
3.6.1.1	В органе, осуществляющем консультирование.
3.6.1.2	Посредством почты (в том числе электронной почты).
3.6.1.3	На сайте.
3.6.1.4	По телефону (в том числе call-центром МФЦ).
3.6.1.5	В МФЦ.
3.6.2	Указано должностное лицо, ответственное за информирование о ходе предоставления услуги.
3.6.3	Указаны сроки предоставления информации о ходе предоставления услуги.

Пункт	Параметр
-------	----------

II. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

4	Указано полное наименование услуги.
5	Приведено наименование органа, предоставляющего услугу.
5.1	Указаны иные федеральные органы исполнительной власти и органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления, а также организации, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги.
5.2	Указан запрет требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных или муниципальных услуг, утверждённый нормативным правовым актом Правительства Российской Федерации, субъекта Российской Федерации или актом представительного органа местного самоуправления.
6	Содержится описание результата предоставления услуги.
7	Указан общий срок предоставления услуги.
7.1	Указан срок с учётом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной или муниципальной услуги.
7.2	Указан срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством.
7.3	Указан срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги.
8	Указаны правовые основания для предоставления услуги.
9	Приведён исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем.
9.1	Приведён исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении органов власти и которые заявитель вправе предоставить.
10	В приложении к регламенту, приведены бланки, формы обращений, заявлений и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением услуги, за исключением случаев, когда формы указанных документов установлены актами Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации предусмотрена свободная форма подачи этих документов.

Пункт	Параметр
11	Указаны требования запрета требовать от заявителя:
11.1	представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
11.2	предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона.
12	Указаны основания для отказа в приеме документов.
13	Указаны основания для приостановления или отказа в предоставлении услуги.
14	Приведён перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги
15	Содержится порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги.
16	Содержится порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги.
17	Указан максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги.
18	Указан максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги.
19	Указан срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги.
20	Приведены требования к расположению зданий и помещений, в которых предоставляется услуга.
20.1	Указана пешеходная и транспортная доступность.
20.2	Указаны требования к оформлению входа в здание.
20.3	Указаны требования к оборудованию осветительными приборами.
20.4	Указаны требования о наличии пандуса на входе в здание.
20.5	Указаны требования к информационной табличке (вывеске) на входе в здание, в котором расположен орган.
20.5.1	Наименование органа.
20.5.2	Юридический адрес органа.

Пункт	Параметр
20.5.3	Номер телефона органа.
20.5.4	График работы.
20.6	Указано, что на территории, прилегающей к зданию, оборудуются места для парковки транспорта.
20.6.1	Указана бесплатность доступа к парковочным местам.
20.6.2	Указано, что 10% мест (но не менее одного места) выделяются для транспортных средств инвалидов.
20.7	Требования к организации сектора ожидания, площадь которого должна быть рассчитана на среднее количество граждан, обращающихся в территориальное подразделение.
20.7.1	Указаны требования о естественном и искусственном освещении сектора ожидания.
20.7.2	Указаны требования о системах кондиционирования воздуха и поддержания температуры.
20.7.3	Указаны требования к оборудованию сектора стульями, столами, стойками для оформления документов.
20.8	Указаны требования к организации сектора информирования, который должен быть оборудован информационными стендами.
20.8.1	Указано, что стенды должны быть освещены, информация на них должна быть структурирована и легко читаема.
20.8.2	Указано, что информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения услуги.
20.8.3	Указано, что на информационных стендах должны быть размещены:
20.8.3.1	административный регламент предоставления государственной (муниципальной) услуги;
20.8.3.2	рисунки, блок-схемы и иные графические изображения, описывающие и разъясняющие правила и особенности получения услуг;
20.8.3.3	почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и адрес официального сайта органа;
20.8.3.4	список почтовых адресов, телефонов, адресов электронной почты и адресов официальных сайтов территориальных подразделений органов, участвующих в предоставлении услуги;
20.8.3.5	банковские реквизиты для оплаты государственной пошлины и адреса нахождения ближайших банковских учреждений, в которых можно произвести оплату государственной пошлины;
20.8.3.6	контактные телефоны сотрудников территориальных подразделений, осуществляющих консультационную деятельность;
20.8.3.7	список документов, необходимых для получения услуги;
20.8.3.8	образцы заполнения форм бланков, необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги;

Пункт	Параметр
20.8.3.9	другие информационные материалы, необходимые для получения государственной (муниципальной) услуги.
20.8.4	Указано, что сектор для информирования оборудуется стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.
20.8.5	Указано, что столы должны быть размещены в стороне от входа с учётом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок.
20.9	Указаны требования к организации телефонного взаимодействия с получателями услуги.
20.9.1	Указано требование, что соединение с сотрудником производится не позже пятого телефонного зуммера.
20.9.2	Указано требование, что сотрудник представляется, называя наименование учреждения, свои фамилию, имя, отчество и должность.
20.9.3	Указано требование, что в случае, если сотрудник не может сразу ответить на вопрос гражданина, он выясняет детали запроса и перезванивает гражданину в течение двух дней.
20.9.4	Указано требование, что производится не более одной переадресации звонка к сотруднику, который может ответить на вопрос гражданина.
20.10	Указаны требования к сектору приёма граждан, которые должны быть оборудованы столами и стульями.
20.11	Указаны требования, что рабочее место сотрудника должно быть оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе органа власти, принтером.
20.12	Указаны общие требования к помещению.
20.12.1	Указано, что требования к помещению должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.
20.12.2	Указаны требования, что помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения.
20.12.3	Указаны требования, что помещения должны быть оборудованы системой охраны.
20.12.4	Указаны требования, что в помещении должен быть работающий туалет, доступный для посетителей.
20.12.5	Указаны требования, что в помещении должен быть гардероб, в котором могут раздеться посетители.
21	Перечислены показатели доступности и качества услуги.
22	Иные требования,
22.1	учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах;
22.2	особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Пункт	Параметр
III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме	
23	Указан исчерпывающий перечень административных процедур каждой подуслуги ¹ .
24	Указаны типичные административные процедуры:
24.1	Приём/регистрация документов.
24.2	Проверка комплектности документов.
24.3	Направление межведомственного запроса ² (если дан положительный ответ, то заполните чек-лист в приложении 1).
24.4	Принятие решения.
24.5	Выдача результата.
24.6	Другие.
25	Количество блок-схем предоставления государственной услуги соответствует количеству выделенных подуслуг.
26	Описание каждой административной процедуры содержит следующие сведения:
26.1	Указано основание для начала административной процедуры.
26.2	Указаны должностное лицо (должностные лица), осуществляющее административные действия в рамках административной процедуры.
26.3	Указана продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия, которое осуществляет должностное лицо (должностные лица).
26.4	Указаны все критерии или процедуры выбора вариантов решения, принимаемые должностным лицом (должностными лицами).
26.5	Указан результат административной процедуры.
26.6	Указан способ фиксации результата выполнения административной процедуры.
26.7	Указан способ фиксации результата выполнения административной процедуры в электронной форме.
26.8	Указан порядок передачи результата, который может совпадать с основанием для начала выполнения следующей административной процедуры.

1 Подуслуга — техническое название сценария предоставления услуги, который характеризуется уникальными требованиями по одному из трех параметров: различные категория заявителей; различный состав пакета «входных» документов; различные сценарии результатов предоставления услуги.

2 Межведомственный запрос — вид взаимодействия между органами власти с целью обмена необходимыми данными для осуществления своих функций и предоставления государственных и муниципальных услуг.

Пункт	Параметр
IV. Формы контроля за исполнением административного регламента	
27	Порядок и периодичность осуществления текущего контроля соблюдения положений административного регламента.
27.1	Указано лицо, осуществляющее контроль за исполнением положений административного регламента.
27.2	Указано должностное лицо, несущее ответственность за соблюдение установленных административным регламентом процедур, сроков и надлежащего качества работ.
27.3	Указаны сроки и периодичность проведения текущего контроля соблюдения положений административного регламента.
28	Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги.
28.1	Указано лицо, осуществляющее проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги.
28.2	Указаны основания для проведения плановых проверок полноты и качества предоставления услуги.
28.3	Указан порядок формирования плана проверок полноты и качества предоставления услуги.
28.4	Указаны сроки и периодичность проведения плановых проверок.
28.5.	Указаны основания для проведения внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги.
28.5.1	Поступление обоснованных жалоб от получателей услуги.
28.5.2	Поступление информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления о нарушении положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.
28.5.3	Поступление информации по результатам вневедомственного контроля, независимого мониторинга, в том числе общественного, о нарушении положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.
28.5.4	Поручение руководителя органа, предоставляющего услугу.
28.5.5	Иные основания.
29	Указаны перечень действий, составляющих предмет текущего контроля соблюдения положений административного регламента, проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, а также перечень вопросов, которые рассматриваются при проведении текущего контроля соблюдения положений административного регламента, плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги.

Пункт	Параметр
29.1	Соблюдение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги.
29.2	Соблюдение срока предоставления услуги.
29.3	Правомерность требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами.
29.4	Правомерность отказа в приеме документов.
29.5	Правомерность отказа в предоставлении услуги.
29.6	Правомерность затребования у заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами.
29.7	Правильность проверки документов.
29.8	Правомерность представления информации и достоверность выданной информации.
29.9	Устранение технических ошибок при наличии заявлений об исправлении технических ошибок.
29.10	Правомерность отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
29.11	Обоснованность жалоб получателей услуги на качество и доступность услуги и действий по результатам рассмотрения жалобы.
29.12	Иной предмет текущего контроля и проведения плановых и внеплановых проверок.
30	Указаны результаты текущего контроля соблюдения положений административного регламента, плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги
31	Указана ответственность лица, за нарушение положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, должностных регламентов и инструкций.
32	Указаны положения, устанавливающие обязательность учёта результатов вневедомственного контроля, независимого мониторинга за полнотой и качеством предоставления услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.
33	Указана сфера ответственности должностного лица или органа, предоставляющего услугу.
33.1	Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги.
33.2	Нарушение срока предоставления услуги.
33.3	Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления услуги.
33.4	Неправомерный отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя.

Пункт	Параметр
33.5	Неправомерный отказ в предоставлении услуги.
33.6	Затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами.
33.7	Неправомерный отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих

В части досудебного (внесудебного) обжалования

34	Указана информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе исполнения государственной функции.
35	Указаны орган, предоставляющий услугу, органы и организации, участвующие в предоставлении услуги, и список должностных лиц, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.
36	Указан номер телефона, адрес электронной почты, по которым можно сообщить о нарушении должностным лицом положений административного регламента.
37	Указаны структурное подразделение или фамилия, имя, отчество, график работы, должность лица, ответственного за приём жалоб.
38	Указан предмет досудебного (внесудебного) обжалования.
38.1	Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги.
38.2	Нарушение срока предоставления услуги.
38.3	Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами.
38.4	Отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя.
38.5	Отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами.
38.6	Затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами.

Пункт	Параметр
38.7	Отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
39	Указаны документы, подаваемые заявителем для начала административной процедуры обжалования.
40	Указаны возможные способы приёма жалоб:
40.1	Лично в органе исполнительной власти или местного самоуправления, предоставляющем услугу.
40.2	Средствами почтовой связи (по почте).
40.3	Средствами факсимильной связи (по факсу).
40.4	Посредством информационно-телекоммуникационных технологий и информационных ресурсов органа исполнительной власти и местного самоуправления, а также учреждения, предоставляющего услугу.
40.5	По электронной почте (с указанием адреса электронной почты).
40.6	Через МФЦ.
40.7	Иные способы.
41	Указаны требования к содержанию жалобы.
41.1	Наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.
41.2	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.
41.3	Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо государственного или муниципального служащего.
41.4	Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо государственного или муниципального служащего.
41.5	Иные требования.
42	Указано право заявителя предоставить документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
43	Указан исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления её рассмотрения.

Пункт	Параметр
43.1	Не указана фамилия заявителя, направившего обращение.
43.2	Не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
43.3	В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.
43.4	Текст письменного обращения не поддается прочтению.
43.5	В обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.
43.6	Не соблюдены установленные сроки обжалования, и лицо не обратилось с заявлением о восстановлении пропущенного срока для обжалования либо заявление о восстановлении пропущенного срока для обжалования отклонено.
43.7	Лицо, подавшее жалобу, обратилось с жалобой аналогичного содержания в суд, и такая жалоба принята судом к рассмотрению либо по ней вынесено решение.
43.8	Предметом указанной жалобы являются решение, действие органа или должностного лица органа, предоставляющего данную государственную (муниципальную) услугу.
43.9	Ответ по существу жалобы не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
43.10	Иные основания.
44	Указаны сроки рассмотрения жалоб.
44.1	В течение 15 рабочих дней со дня её регистрации.
44.2	В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня её регистрации.
45	Указаны основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования (регистрация поступления жалобы в орган исполнительной власти и местного самоуправления в письменной форме, в форме электронного сообщения или устного обращения заинтересованного лица к ответственному должностному лицу).
46	Указаны права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Пункт	Параметр
47	Указан результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.
47.1	Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, а также в иных формах.
47.2	Отказывает в удовлетворении жалобы.
47.3	В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.
48	Указан порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.
49	В приложении к административному регламенту приведены типовые формы обращений (жалоб).
50	Указаны вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.
51	Ответственность должностных лиц за допущенные нарушения административного регламента.
В части судебного обжалования	
52	Информация для заявителей об их праве на судебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе исполнения государственной функции.
53	Юрисдикция суда.
54	Сроки обжалования.

ЧЕК-ЛИСТ ПОЛНОТЫ ОТРАЖЕНИЯ В АДМИНИСТРАТИВНОМ РЕГЛАМЕНТЕ АДМИНИСТРАТИВНОЙ ПРОЦЕДУРЫ «НАПРАВЛЕНИЕ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ЗАПРОСА»

Пункт	Параметр
1	Указано основание для начала административной процедуры.
2	Указан состав документов, которые необходимы органу, предоставляющему государственную услугу, и организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, но находятся в иных органах и организациях (если не указано в разделе 2 Административного регламента).
3	Указаны должностное лицо (должностные лица), осуществляющее административные действия в рамках административной процедуры.
4	Указаны продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия, которое осуществляет должностное лицо (должностные лица).
5	Указан порядок подготовки и направления межведомственного запроса.
5.1	Указано наименование органа (организации), в адрес которого направляется запрос о предоставлении документов и (или) информации.
5.2	Указаны каналы, по которым направляется межведомственный запрос.
5.3	Указаны каналы, по которым направляется межведомственный запрос в случае отсутствия технической возможности направления межведомственного запроса по каналам СМЭВ.
5.4	Указаны способы удостоверения лица, направившего запрос.
6	Указан результат административной процедуры.
7	Указан способ фиксации результата выполнения административной процедуры.
8	Указан способ фиксации результата выполнения административной процедуры в электронной форме.
9	Указан порядок передачи результата, который может совпадать с основанием для начала выполнения следующей административной процедуры.

Центр гражданского анализа и независимых исследований
(Центр ГРАНИ)

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ РЕГЛАМЕНТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

**Советы по использованию
в работе СО НКО**

Авторы-составители: К. А. Сулимов, Д. А. Мусин
Корректурa: И. А. Прокудина
Вёрстка и дизайн брошюры: И. А. Борщук

Для бесплатного распространения

Подписано в печать 18.03.2013 г.
Формат 60x84 1/32. Бумага мелованная 115 г/м
Усл. печ. лист 2,0. Печать офсетная
Тираж 300 экз. Заказ № 105

**Отпечатано: ООО «Полиграф Сити»
614990, г. Пермь, ул. Ленина, 66, оф. 222**